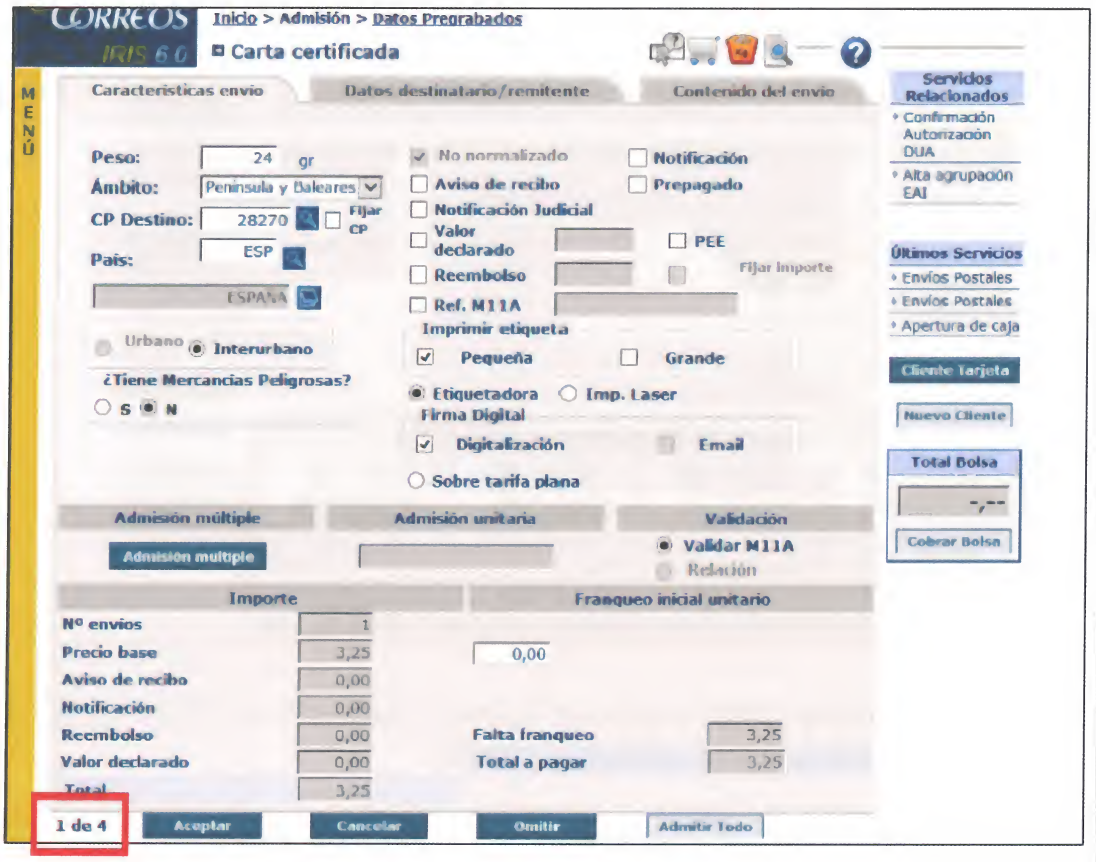


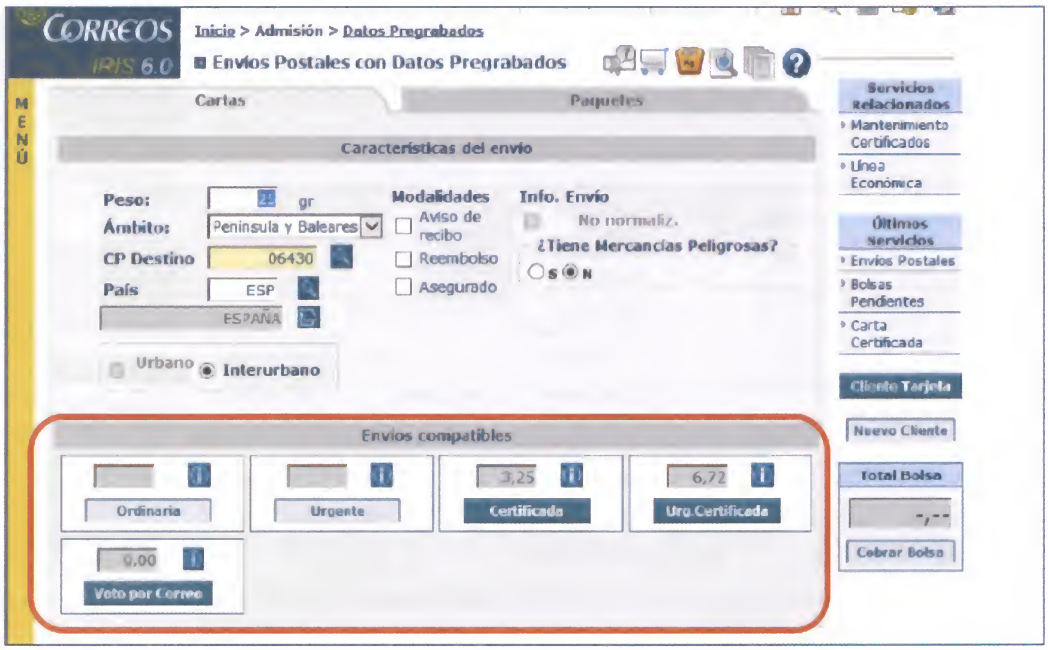
Ya se podría pulsar «*Aceptar*» y admitir el primer envío, pero no debe hacerse hasta que se pulse sobre la pestaña «*Datos destinatario/remitente*» para comprobar que los datos que aparecen se corresponden con los de la Carta a admitir. A partir de ese momento si se puede pulsar «*Aceptar*» e IRIS lanza la etiqueta del envío por la impresora de etiquetas.

Una vez admitida la primera carta, el sistema presenta los datos de la segunda, en la que se ha de repetir el proceso de la anterior. Si en la primera admisión se hubieran seleccionado valores añadidos, el sistema los conservará para las siguientes, pero en cualquier momento antes de la admisión de la siguiente, se pueden modificar. Hasta terminar la admisión de todos los envíos seleccionados, con cada uno se ha de repetir el mismo proceso.

Al pulsar «*Aceptar*» en el último destino de la selección, IRIS regresa al listado de datos pregrabados, donde ya no figuran los admitidos y se pueden seleccionar y seguir admitiendo más envíos hasta utilizar todos los destinos del listado o finalizar la admisión con los envíos que aporta el cliente.

No es necesario terminar todos los envíos en una sola admisión, puede ocurrir que el cliente haya grabado más envíos de los que aporta en esta visita y dejar el resto sin admitir, sabiendo que el código que ha generado tiene una caducidad de 15 días.

Cuando se quiera terminar la admisión, generar la relación de envíos admitidos y cobrar la bolsa se pulsa «*Finalizar*», e IRIS solicita la firma del cliente en la tableta, se recoge la firma del cliente y se pulsa «*Aceptar*».



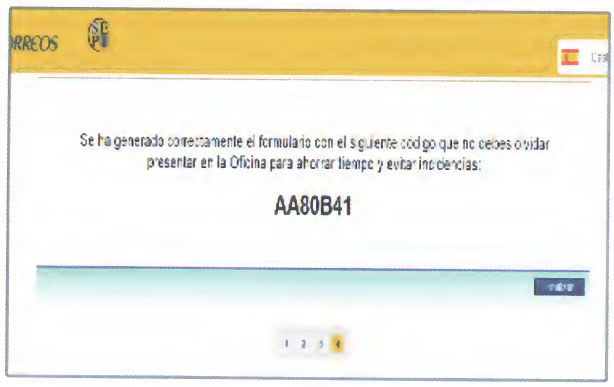
Si se elige «*Certificada*», IRIS muestra el frontal de admisión de Carta certificada, con las diversas características del envío, donde:

- Aparece activado por defecto y sin posibilidad de desactivar "Digitalización".
- No se puede elegir «*email*» como forma de envío del formulario de admisión, siempre se imprimirá.
- Se puede elegir los valores añadidos con los que el cliente desee que se cursen sus envíos.
- Según el peso de la Carta aparecerá activada etiqueta pequeña o grande, igualmente se podrá elegir la etiqueta grande aunque el peso sea inferior a 250 gramos.
- También aparece el número de los envíos pendientes de admitir en la parte inferior izquierda.

Si se seleccionan varios envíos postales tienen que ser de la misma clase, es decir, o Cartas certificadas, Cartas urgentes, Paq Estándar, etc. Si el cliente trae varias clases se van seleccionando del listado.

A continuación, vemos un **ejemplo de Cartas certificadas**: en primer lugar, se cliquea en «*Envíos postales*» (si se tratara de un Burofax cliquearíamos en «*Burofax*» y el resto de la admisión sería como la de una admisión múltiple de burofax, solo que con los datos ya grabados y al terminar el último burofax seleccionado, la aplicación regresaría a la pantalla de códigos para pulsar en «*Finalizar*» y generar los resguardos de admisión y condicionado).

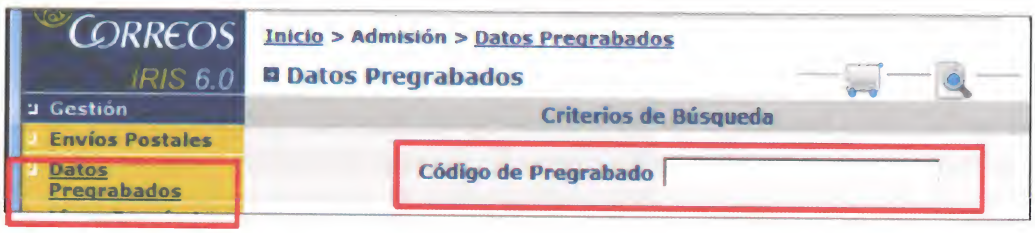
Al picar en «*Envíos postales*» el sistema lleva a esa pantalla, se coloca un envío en la báscula y se captura el peso; el código postal el sistema lo captura del primer registro seleccionado; se cliquea en el botón de mercancías peligrosas según corresponda, "S o "N", y se activan los productos compatibles con los que puede admitirse.



4.2. Depósito de envíos pregrabados en oficina

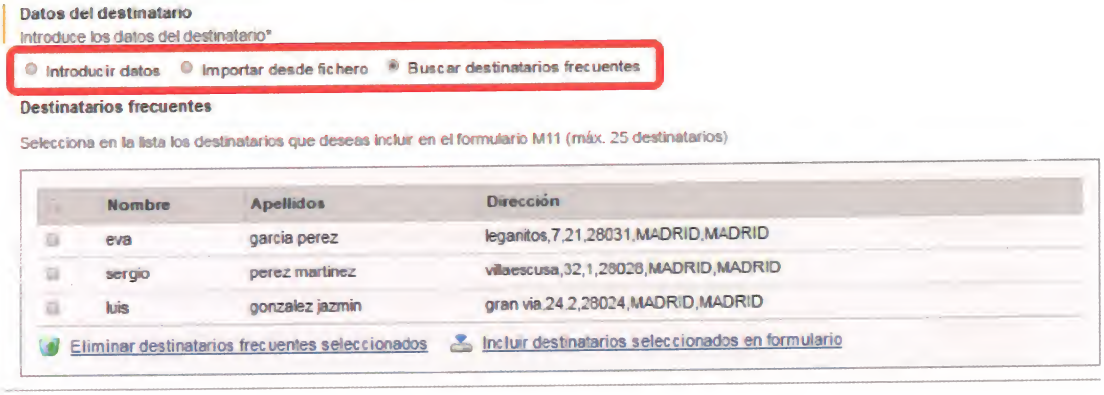
En *Iris>>Admisión>>Datos pregrabados* se pueden admitir envíos postales y burofax/fax, siempre que el cliente haya pregrabado los datos en la web de Correos y aporte el código que se le envía por email o sms. La admisión no cambia con respecto a las admisiones de envíos unitarios, ya que la aplicación se comporta como en una admisión unitaria, solo que la ventaja es que se tienen los datos de los envíos ya grabados.

En el campo «*Código de pregrabado*» se informa el código que aporta el cliente y que ha obtenido de la web.

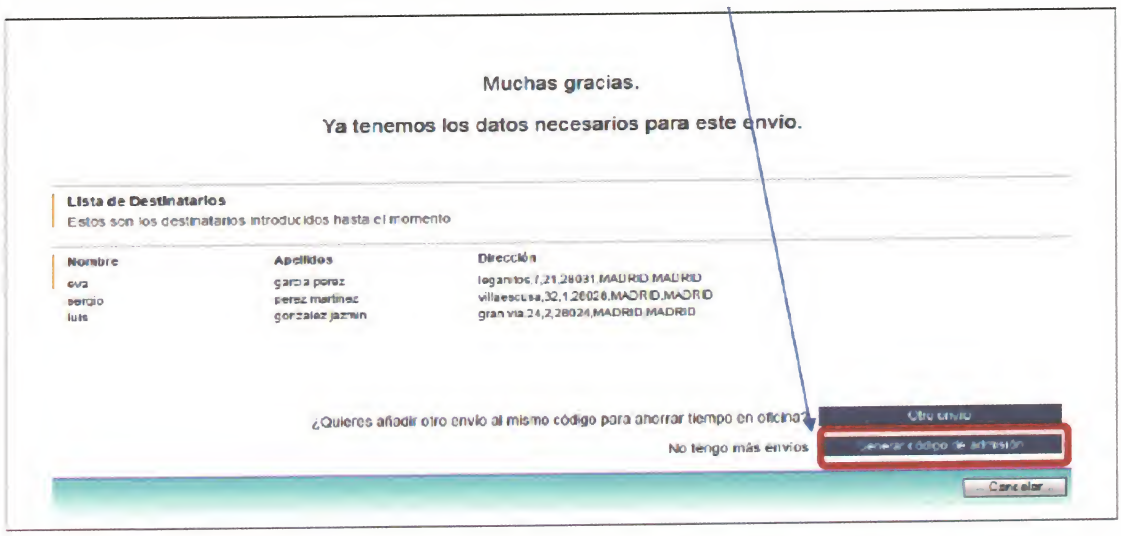


Posteriormente se «*Acepta*» o se pulsa «*Buscar*» y aparecen los destinatarios que ha grabado el cliente, ordenados por código postal. Al seleccionar los destinos se habilitan los botones de «*Envíos postales*» y «*Burofax*». Se seleccionan los que se desean enviar y se pulsa sobre «*Envíos Postales*» o sobre «*Burofax*» dependiendo del tipo de envío de que se trate.

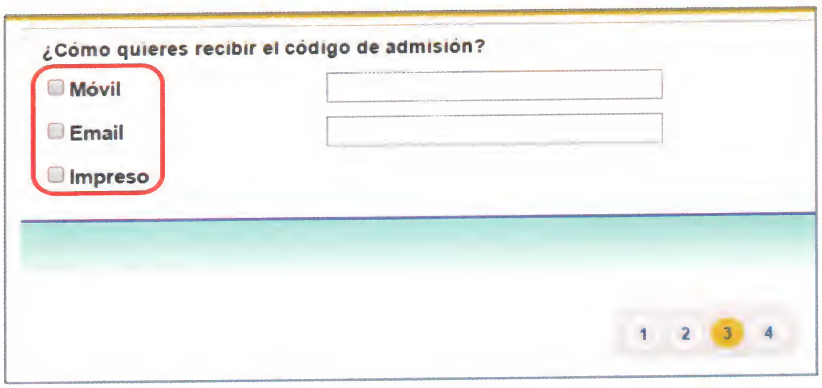
- Importar desde fichero.
- Buscar destinatarios frecuentes.



Introducidos todos los datos de destinatario y remitente y el resto de datos que indica la aplicación, se aceptan las condiciones y pulsando en «*Siguiente*» se puede continuar con otro envío. Una vez se ha finalizado con todos los envíos que queremos pregrabar, se debe generar el código de admisión.



La aplicación nos preguntará cómo se quiere recibir el código.

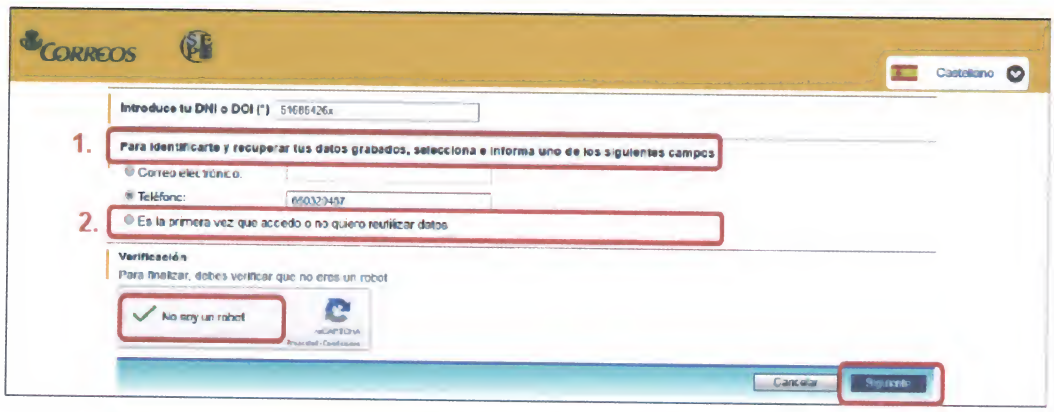


Una vez finalizado aparecerá el código que se debe presentar en la oficina a la hora de depositar los envíos pregrabados. Todos los envíos que se admitan por esta opción son de pago en oficina.

4.1. Rellenar el formulario online

En primer lugar se debe introducir el DNI o DOI (documento oficial de identificación) y posteriormente:

- Se pueden recuperar datos ya anteriormente grabados.
- Se puede usar la opción de primera vez que accede o no se desea reutilizar los datos.
- Se realiza la verificación CAPTCHA.



Al pinchar en «*Siguiente*» aparece la página del formulario donde habrá que rellenar los datos del remitente y destinatario en función de si se ha elegido recuperar datos o no. Existen varias opciones para rellenar los datos del destinatario:

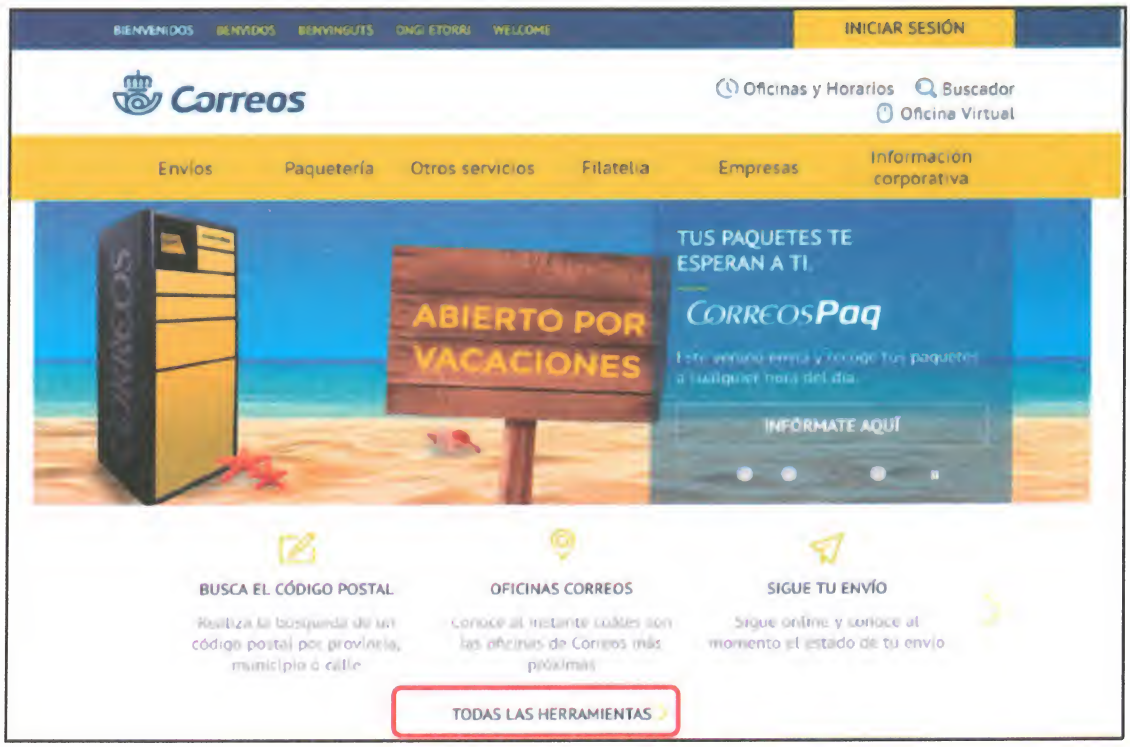
- Introducir datos.

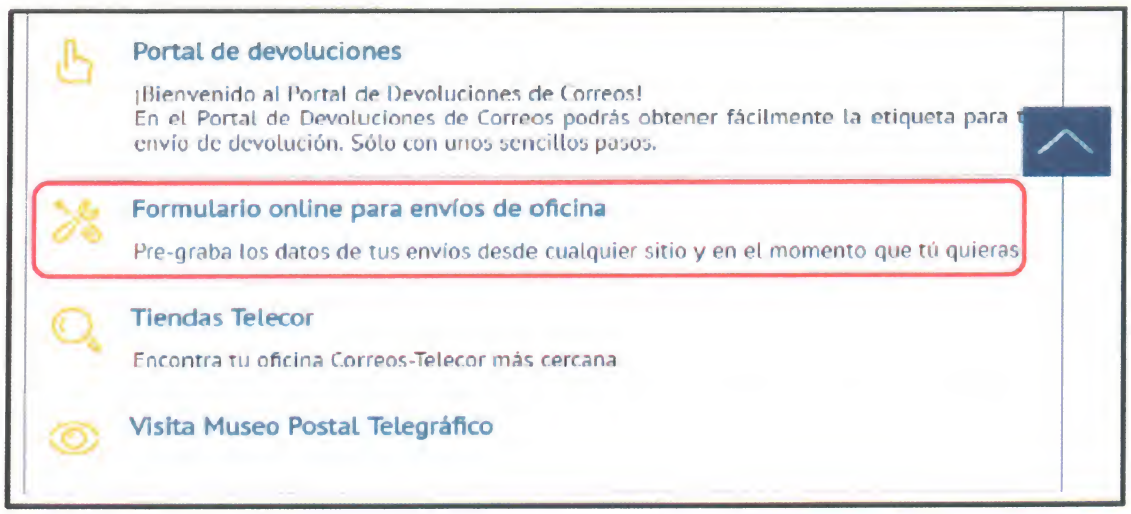
4. ADMISIÓN DE ENVÍOS PREGRABADOS A TRAVÉS DE FORMULARIO ONLINE

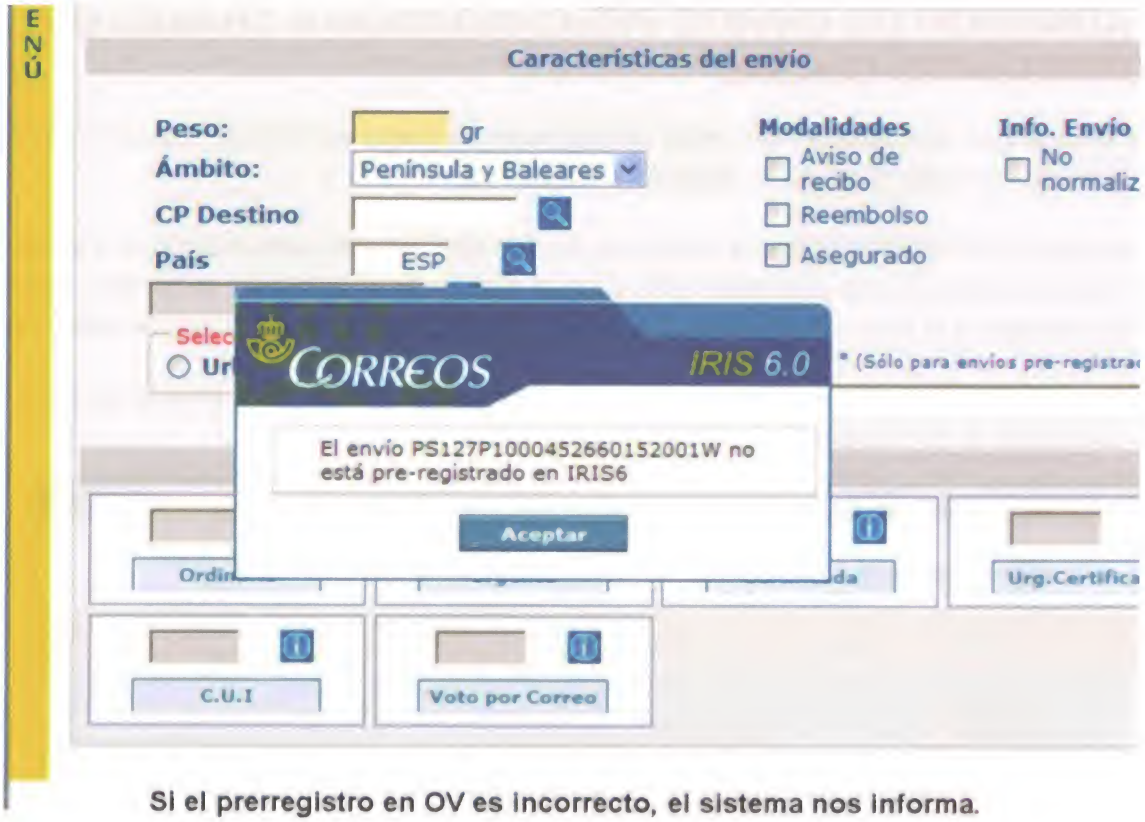
Los envíos que se admitan por esta opción son de pago en oficina, no sirve para clientes de contrato (franqueo pagado o máquina).

Se accede al formulario online a través de la web de Correos para pregrabar los datos de los envíos desde cualquier sitio y en el momento que quiera el cliente, ahorrando tiempo a la hora de la admisión, aportando el código que genera el sistema.

Se accede desde *Todas las Herramientas>>Formulario online para envíos de oficina>>Accede al formulario.*







Si el prerregistro en OV es incorrecto, el sistema nos informa.

Si se comprueba que hay discrepancias entre lo que ha prerregistrado el cliente (en tipo de producto, destino o valores añadidos) y el envío que presenta, se le devolverá y no se admitirá, indicándole al cliente la incidencia para que realice el registro correcto en la Oficina virtual.

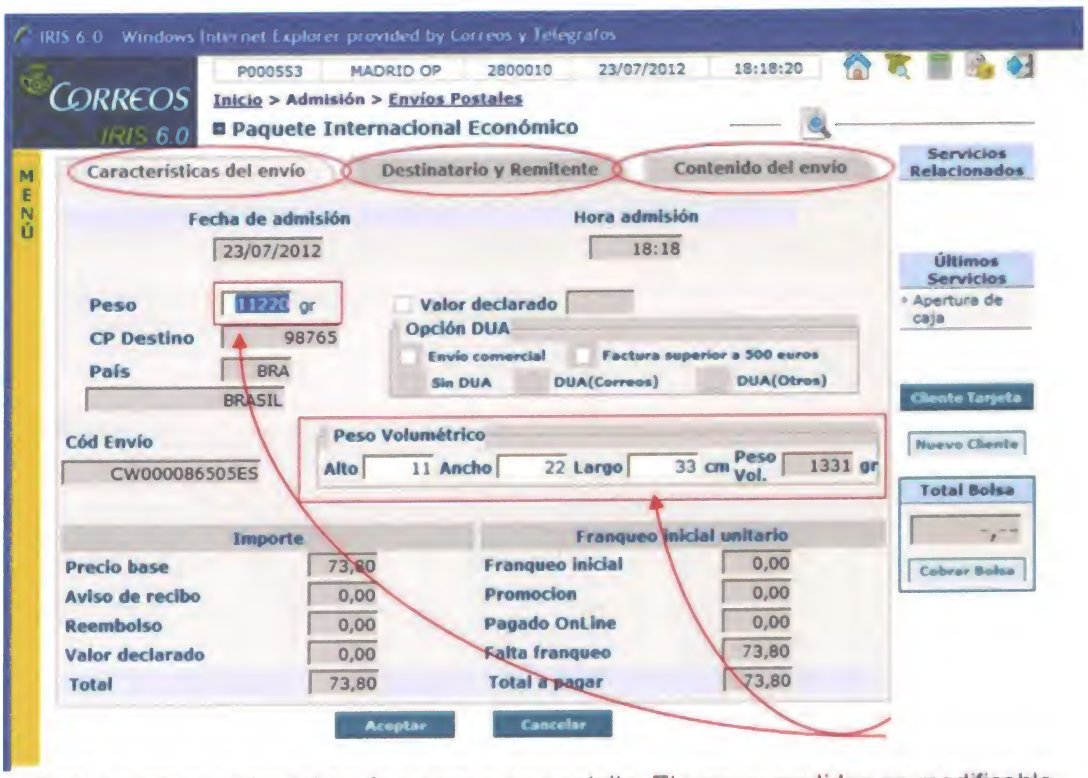
Cuando no hay discrepancias entre lo prerregistrado por el cliente en la OV2 y lo presentado en la oficina, se lee el código de barras de todos los envíos y al terminar se acepta la admisión.

Terminada la admisión de todos los envíos presentados por el cliente es necesario cobrar la caja en IRIS, aunque esté a cero. Posteriormente se imprime la relación en cuya cabecera aparece el nombre del cliente, código, fecha y oficina de admisión. Se relacionan todos los envíos admitidos en IRIS y se detalla: el número de envío, destinatario, código postal y destino, peso y los valores añadidos con los que circulen.

Tras la lectura del código de envío en la pantalla de Admisión de envíos postales, el sistema devuelve toda la información del envío que previamente ha sido prerregistrada por el cliente en la OV2. Los campos no son editables, salvo el del peso y medidas (para peso volumétrico) que se pueden modificar cuando haya discrepancia (en ± 5%) entre la información que devuelve el sistema y la que se comprueba en la oficina.

Si lo que se está admitiendo es un envío de paquetería y hay discrepancias de peso hay que modificarlo y el sistema imprime una nueva etiqueta para reetiquetar el envío y cursarlo con la etiqueta modificada.

La información mostrada será la que se imprima en la relación de admisión si no hay que hacer ninguna modificación; si hay que hacer modificación de peso, la relación se imprimirá con las modificaciones hechas.

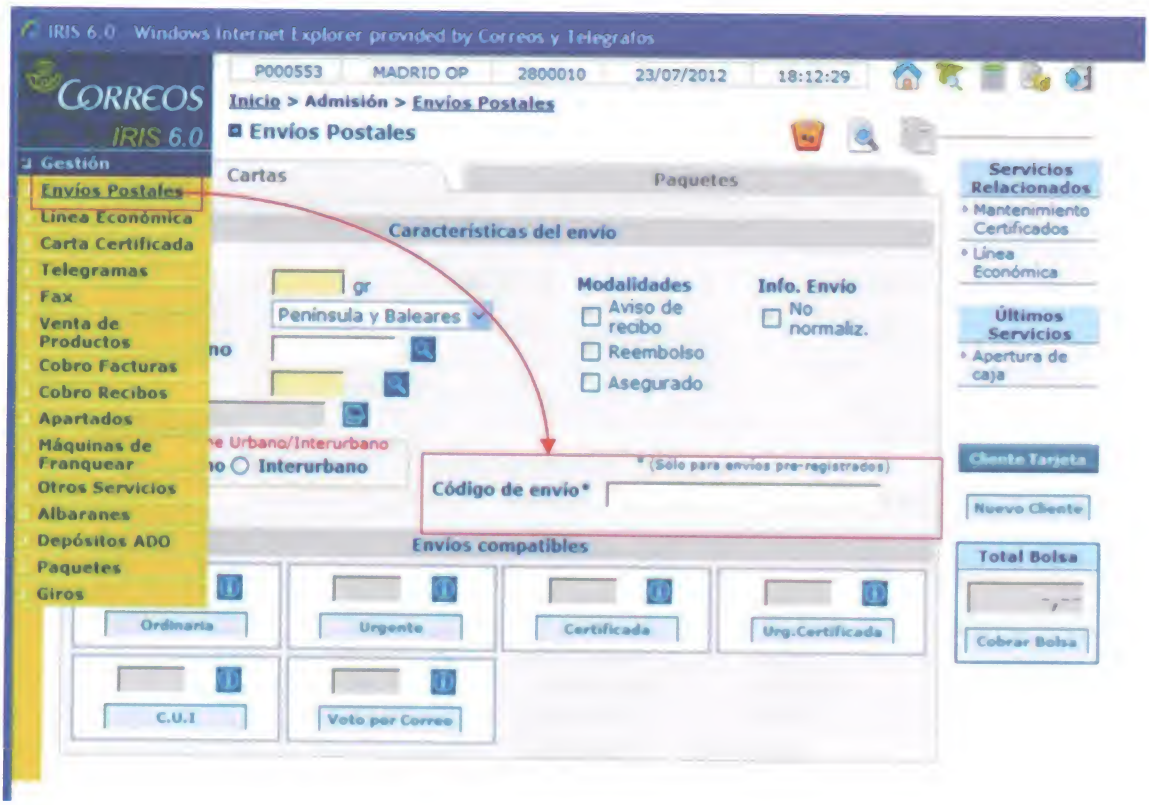


Toda la información del envío aparece en pantalla. El peso y medidas es modificable

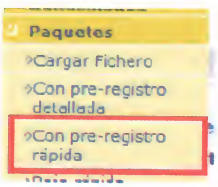
Si al leer el código de barras el sistema no devuelve información, o el sistema lanza un mensaje de error que impide la admisión, se informa al cliente y no se podrá realizar la admisión de los envíos.

Al tratarse de envíos prerregistrados, el cliente cuando va a la oficina de Correos a depositarlos, debe presentarlos preparados para su admisión, con las etiquetas adheridas a los envíos que previamente debe haber generado a través de la Oficina virtual.

Para admitir estos envíos, el empleado tiene que acceder a *Iris>>Admisión>>Envíos Postales*. En el campo para la lectura del código de barras (está indicada con un asterisco como un campo para lectura de envíos prerregistrados), comienza la lectura del código de barras de los envíos que presenta el cliente de forma individualizada, es decir, hay que leer todos los envíos uno a uno, de forma que permita asegurar la calidad en la admisión y el control de ingresos.

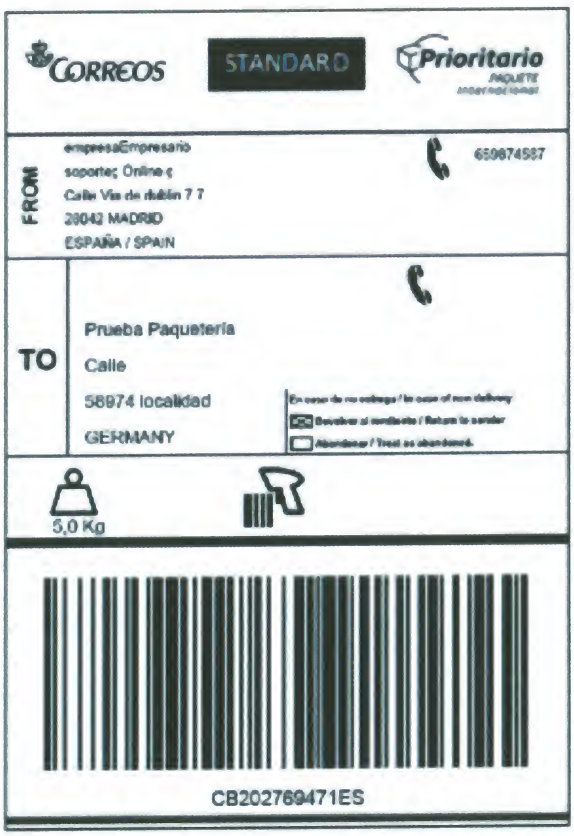


Cuando el número de envíos que presenta el cliente sea numeroso y el peso prerregistrado sea correcto, se pueden admitir en el módulo *Iris>>Admisión>>Paquetes>>Con pre-registro rápida.*



Los envíos de franqueo pagado (incluidas las Notificaciones de procedimiento general NA y las Cartas) también se pueden dar de alta por la opción de menú: *Iris>> Admisión>>Paquetes>>Con pre-registro rápida*. Hay que tener en cuenta que cuando se admiten por esta opción, no hay posibilidad de modificar el peso.

- **Paquetería:**
  - Paquete Azul.
  - Paq Estándar.
  - Paq Premium.
  - Logística Inversa/Retorno de Paquetería.
  - Paq Premium Internacional (EMS/Postal Exprés Internacional). Su codificación empieza por EF.
  - Paq Standard internacional (Paquete Postal Internacional Prioritario). Su codificación empieza por CB.
  - Paquete Postal Internacional Económico. Su codificación comienza por CW, y CV2 si circula con valor declarado.
  - Paq Internacional Light. Su codificación comienza por LX.



Se dispondrá de 30 días naturales desde el momento en que se realizó el pago por Internet para depositar en admisión los envíos; pasado este tiempo, el cliente dispondrá de 31 días naturales desde el momento del pago para solicitar la devolución del importe a través del Servicio de Atención al Cliente.

Cuando el cliente tenga contratado el servicio de recogida a domicilio (exclusivo de clientes con contrato), se puede realizar la entrega de los envíos prerregistrados online, durante la recogida planificada, para su posterior entrega en la oficina.

Los productos que el cliente puede presentar prerregistrados a través de la OV2 son:

- **Cartas y Notificaciones:**
  - Notificaciones administrativas. Su codificación comienza por NV.
  - Notificaciones judiciales. Su codificación comienza por NF-NJ.
  - Cartas certificadas nacionales. Su codificación comienza por CX.
  - Cartas certificadas urgentes nacionales. Su codificación comienza por UL.
  - Cartas certificadas internacionales y Cartas certificadas urgentes internacionales. Su codificación comienza por RV.

Una vez recogidos los paquetes al cliente:

- Se le entrega la parte de Ejemplar para el cliente de la ficha de solicitud de recogida y se liquida en PDA-SGIE leyendo el código de barras que empieza por SR (situado en el encabezado de la ficha) e indicando la clave correcta.
- Si el cliente estaba ausente y, por consiguiente, no le recogemos ningún envío, se le deja en el buzón del cliente la parte Ejemplar para el cliente de la ficha de solicitud de recogida y se liquida en PDA-SGIE como cliente ausente.

Ya de vuelta en la unidad de reparto o de admisión:

- Lo primero que se hace es confirmar que todos los paquetes van correctamente etiquetados y en caso de no ser así se resuelve sacando la etiqueta desde SGIE o IRIS.
- Se depositan los envíos recogidos en el punto definido en la Unidad para su curso a la Admisión (Oficina o Unidad de Admisión Masiva).
- Se informa verbalmente al Jefe de la Unidad de incidencias importantes al margen de que figuren ya en la liquidación vía PDA.

3. ADMISIÓN DE ENVÍOS PRERREGISTRADOS EN OV2 (OFICINA VIRTUAL)

El primer paso para prerregistrar envíos en la OV2, tal y como vimos en el Tema 5, es registrarse o darse de alta en la Oficina virtual; una vez dados de alta, solo será necesario introducir usuario y contraseña para poder comenzar a utilizar todos los servicios que la oficina ofrece, incluido el prerregistro de envíos.

El prerregistro en la Oficina virtual puede llevarse a cabo tanto por clientes particulares como por clientes con contrato, diferenciándose básicamente en la modalidad de facturación del servicio.

Los clientes particulares, a través de la pasarela de pago de Correos, deberán abonar el importe en el momento de prerregistrar los envíos, bien con tarjeta de crédito o débito, bien con Paypal.

Ambos tipos de clientes pueden asociar su Tarjeta Más Cerca a su perfil de la Oficina virtual, para poder beneficiarse de las promociones en función del gasto realizado.

Los clientes con contrato no tienen que generar albarán y abonarán los envíos con la información generada por IRIS en el momento de la admisión (según condiciones acordadas en contrato).

- Si aparece la Instrucción *"Ha de imprimir la etiqueta"* se imprimirá la etiqueta desde SGIE antes de salir a recogerlo; para ello se dispone del código de barras del envío en la ficha de solicitud de recogida, en el ejemplar de Correos, en la parte derecha.

Ya en el domicilio del cliente:

- Algunos clientes entregan sus paquetes etiquetados (por ejemplo: AMAZON) y otros clientes los entregan sin etiquetar (por ejemplo: DOSIMETRIA).
- Si un cliente entrega sus paquetes ya etiquetados con productos de Correos, se recogerán tantos como entregue (con independencia de lo estipulado en la ficha de solicitud de recogida).
- Si un cliente entrega sus paquetes sin etiquetar se distinguen 3 casos:

1. Que en la ficha de solicitud de recogida esté la instrucción: se han de imprimir las etiquetas.

   En este caso, se recogen los paquetes sin etiquetar y delante del cliente se pondrá la etiqueta. Si el cliente entrega más de un envío debe indicar al empleado cuál es cada envío para pegar la etiqueta.

   En caso de que el empleado no haya llevado, por error u otra causa, la o las etiquetas, en el domicilio del cliente comprueba que las numeraciones se corresponden con las que aparecen en los códigos de barras de envíos de la ficha. Una vez en la unidad u oficina de admisión, el empleado etiqueta los envíos siempre para evitar que se pierdan o extravíen.

2. Que en la ficha de solicitud de recogida no esté la instrucción pero haya códigos de barras de envíos en la parte derecha de la ficha: se han de imprimir las etiquetas.

   En este caso, el empleado recoge los paquetes sin etiquetar, pero teniendo en cuenta lo siguiente: si el cliente entrega más de un envío debe indicar al empleado cuál es cada envío para pegar la etiqueta después en la unidad. En el domicilio del cliente el empleado comprueba que las numeraciones se corresponden con las que aparecen en los códigos de barras de envíos de la ficha. Una vez en la unidad u oficina de admisión, el empleado etiqueta los envíos siempre para evitar que se pierdan o extravíen.

3. Que en la ficha de solicitud de recogida no esté la instrucción y no haya códigos de barras de envíos en la parte derecha de la ficha: se han de imprimir las etiquetas, pero no se realiza la recogida, indicando al cliente que contacte con atención al cliente. El empleado deja la parte del ejemplar para el cliente de la ficha F1. En la PDA-SGIE se liquida como "Sin correo/no preparado".

CORREOS

SR2017020328023EZ

SOLICITUD DE RECOGIDA

www.correos.es 902 197 197

FECHA / TURNO RECOGIDA 03/02/2017 MAÑANA

INSTRUCCIONES DE RECOGIDA
** CONCERTAR LA RECOGIDA POR TELÉFONO **

HA DE IMPRIMIR LAS ETIQUETAS DE LOS ENVIOS.
SOLICITANTE DE RECOGIDA: CENTRO DE DOSIMETRIA, S.L.
PUNTO DE RECOGIDA
PASEO FABRA Y PUIG, 129 LOCAL

08016 BARCELONA
Obs.:

RECOGER DOSIMETROS, IMPRIMIR ETIQUETA EN UNIDAD
L32AGF042018568010800SA

Contacto Tlf. Email
DENTIX - FABRA - 930181178 info.fabra@dentix.es

ENVIOS / PESO (gr.) / VOLUMEN
1 90

- [ ] No envíos a recoger
- [ ] Envíos sin preparar
- [ ] Menos envíos de indicados
- [ ] No cumple condiciones el envío(peso.dimensiones.embalaje)

Firma del cliente

ENVÍOS A RECOGER

L32AGF042018568010800SA

EJEMPLAR PARA CORREOS

FECHA / TURNO RECOGIDA 03/02/2017 MAÑANA
SOLICITANTE DE RECOGIDA: CENTRO DE DOSIMETRIA, S.L.
PUNTO DE RECOGIDA
PASEO FABRA Y PUIG, 129 LOCAL

08016 BARCELONA
Obs.:

RECOGER DOSIMETROS, IMPRIMIR ETIQUETA EN UNIDAD
L32AGF042018568010800SA

Contacto Tlf. Email
DENTIX - FABRA - 930181178 info.fabra@dentix.es

- [ ] AUSENTE: Hemos intentado realizar la recogida sin éxito.

Número de Recogida: SR2017020328023EZ

Para concertar nueva fecha contacte en el 913878333. Horario de atención L-V 08:00 a 21:00 / S 09:00 a 13:00

Firma del empleado de Correos y NIP

L32AGF042018568010800SA

EJEMPLAR PARA EL CLIENTE

Antes de que el cartero salga a hacer la recogida, tiene que leer toda la ficha de solicitud de recogida (SR), con especial atención a las instrucciones de la recogida:

- Si aparece la Instrucción *"Concertar la recogida por teléfono"* se llamará obligatoriamente al cliente (recurriendo por ejemplo a la PDA) para concertar la recogida aunque tenga los datos de fecha y turno en la ficha de solicitud de recogida, así se evitará la ausencia del cliente al recoger y podrá confirmar datos de volumen, etiquetado, etc.

2.1. Recogidas esporádicas de paquetería

Dentro de los servicios que Correos ofrece, el de la recogida, sobre todo de paquetes, es uno de los segmentos en donde se espera un mayor crecimiento. El auge de la venta por Internet hace que cada día un mayor número de personas necesite devolver o cambiar productos.

Es lo que se llama Logística inversa y ha causado un gran crecimiento en el servicio de recogidas. En estos momentos más del 90% de las recogidas son de Amazon, pero hay otros como Dosimetria, Waqkkap, Omi Europa...

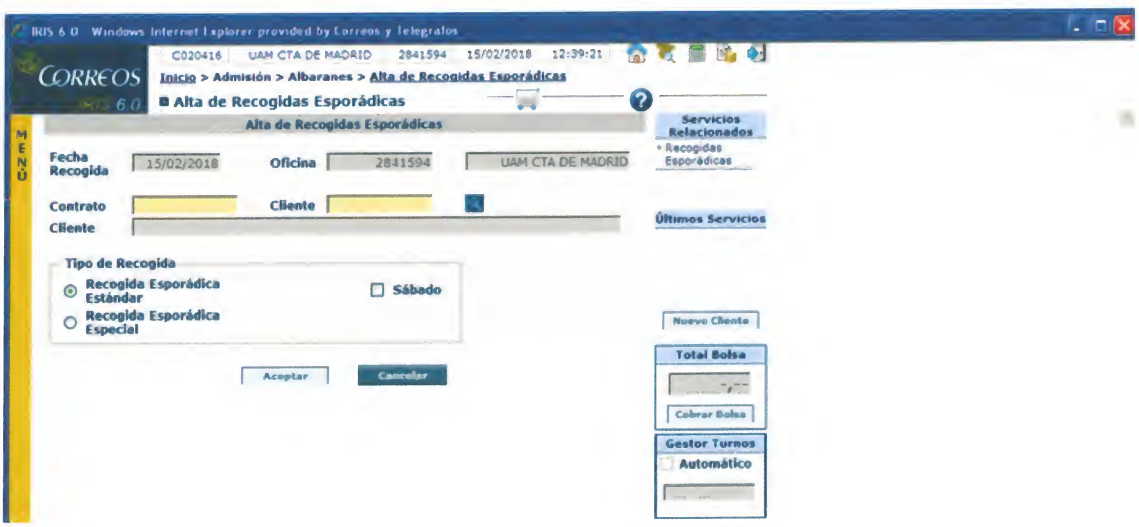
La ficha de solicitud de recogida es una hoja que se imprime desde SGIE y que contiene los datos básicos de la recogida. Tiene 3 partes y los datos más relevantes de cada una de las partes son:

- Encabezado:
  - Código de barras de la solicitud de recogida.
- Ejemplar para Correos:
  - Fecha/turno.
  - Instrucciones de la recogida.
  - Código de barras de los envíos a recoger.
  - Dirección.
  - Observaciones suplementarias.
  - Datos de contacto.
  - Volúmenes a recoger.
- Ejemplar para el cliente:
  - Fecha/turno.
  - Dirección.
  - Observaciones suplementarias.
  - Check cliente Ausente.

- **Especial:** se presta en zonas alejadas con baja densidad de puntos de recogida. El volumen físico del depósito no se adapta a las dimensiones y pesos establecidos para la estándar, es decir, más de 250 kg de peso y un volumen superior al de un palé europeo del mismo peso por recogida, lo cual requiere vehículo especial o llenado de un habitual.

En ambas modalidades existen suplementos por recogidas esporádicas y, en el momento de la recogida, el cliente deberá presentar los envíos acondicionados siguiendo las normas de admisión establecidas para cada producto y teniendo en cuenta las siguientes premisas:

- Direccionado correctamente (tanto remitente como destinatario).
- Separados por tipo de producto, con flejes o gomas y, si el volumen lo requiere, en bandejas completas.
- Con el albarán modelo GANES. Las recogidas esporádicas se facturarán mediante albarán, uno por cada servicio de recogida realizada.
- Los productos internacionales o dirigidos a Canarias, Ceuta y Melilla deberán acompañarse de la documentación aduanera necesaria correctamente confeccionada.
- En el caso de la paquetería y productos registrados, el cliente podría entregar la información de los envíos en ficheros, en formato autorizado por Correos.
- Todos los envíos deberán llevar las etiquetas e impresos así como los elementos de franqueo necesarios para su admisión, al igual que si fueran admitidos en cualquier punto de admisión (oficinas y UAM). Para ello podrán utilizarse los diferentes sistemas de prerregistro.



Para recogidas fijas y/o gran volumen de envíos, el servicio se presta desde algunas Unidades de Admisión Masivas; las recogidas de pequeños volúmenes serán gestionadas por las Unidades de Distribución.

Al finalizar su ruta y llegar al centro de tratamiento de la correspondencia, el operario entrega el lector de códigos y la hoja de ruta, y el responsable del centro descarga los datos del lector al ordenador, donde el programa verifica la ejecución de la ruta.

La correspondencia recogida en buzones no se contabiliza a efectos estadísticos, ni se matasella ni clasifica en la unidad de origen sino que se remite directamente al CTA de referencia para su matasellado y tratamiento, en bandejas tipo A cuando se trate de correo normalizado, y en bandejas tipo B cuando se trate de correo no normalizado.

Si se detectasen envíos urgentes correctamente franqueados en los buzones, se les adherirá la etiqueta adhesiva correspondiente y se cursarán como urgentes. La parte derecha de la etiqueta, que se corresponde con el resguardo que se da al remitente, se destruirá, por lo que no podrá realizar el seguimiento del envío a través de la web o de la App Correos Info.

2. RECOGIDA A DOMICILIO

Este servicio se establece bajo contrato, depende de la Subdirección de Distribución, y consiste en recoger en el domicilio del cliente los envíos que van a ser depositados en Correos, para su tratamiento y envío, ofreciendo a los clientes la gestión de sus comunicaciones postales de forma efectiva, fácil y cómoda, con la regularidad establecida en el mismo.

Correos recogerá en el punto o puntos de recogida indicados por el cliente todos los envíos naciones e internacionales acogidos a este servicio. Las recogidas se realizarán con la periodicidad acordada con el cliente (diaria, 4, 3, 2 o 1 día a la semana) y en la modalidad elegida:

- **Estándar:** este tipo de recogidas se presta en zonas con media-alta densidad de puntos de recogida (capitales y áreas próximas a Centros de Tratamiento y localidades con UR).

  Las dimensiones y pesos establecidos se deben adaptar a un máximo de 250 kg de peso y el volumen de un palé europeo del mismo peso por recogida, que trasladado a bandejas serían varias bandejas tipo B que permitan hacer la ruta sin llenado del vehículo (hasta 5 bandejas B o 10 tipo A).

07

El pago de los envíos depositados en buzones se abona por adelantado mediante la compra del sello, bien en estancos, bien en oficinas de Correos. El cliente tiene que acondicionar sus envíos correctamente, para su posterior depósito en algún buzón de la Red postal.

Solo se pueden depositar en buzones los envíos ordinarios, siempre que no estén sujetos a condiciones especiales de número mínimo de objetos por remesa u otras restricciones que requieran comprobación previa.

Los buzones, para conocimiento de los usuarios, muestran los horarios de recogida que son marcados por el Centro Directivo. La recogida del correo depositado en los buzones tiene que realizarse inmediatamente después de la hora de compromiso establecida, nunca antes. Correos controla el horario de recogida de buzones a través del programa Marabú 2 (lectura óptica del código de barras de que dispone cada uno de los buzones).

En el proceso de recogida de buzones, al responsable de la ruta se le entregan las sacas vacías que deberá intercambiar por las llenas, atendiendo a la secuencia de la ruta, de modo que a cada buzón le corresponde una saca de intercambio específica.

La saca que se ha de colocar dentro de los buzones de admisión lleva incorporado un etiquetado y 4 anillas unidas a unas cintas de 60 mm de longitud, situadas cada 350 mm para su colocación. La saca se cierra mediante una hebilla arpón.

En el momento de la recogida, el empleado leerá el código de barras del interior del buzón y el código de la nueva saca que instala. Dicho código de barras proporciona información sobre la ruta, el punto de recogida y el operario encargado de la tarea.

Parte_02 Formas de admisión de envíos

Todos los clientes que quieran enviar productos postales pueden optar por distintas vías para llevar a cabo el depósito, proceso de admisión o prerregistro de envíos postales:

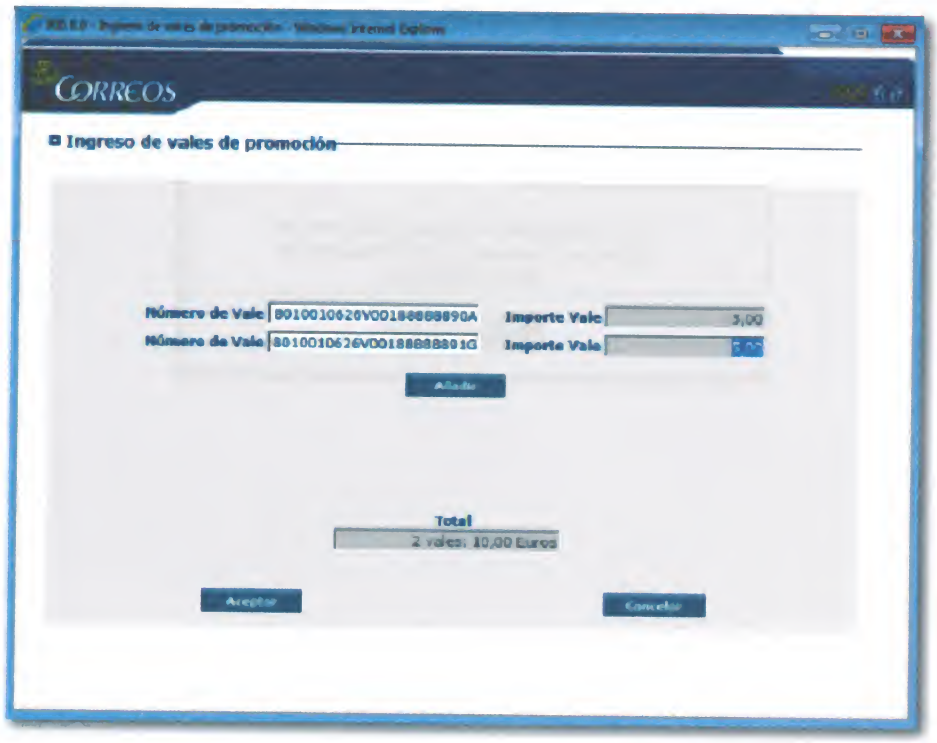
- Recogida en buzones.
- Recogida a domicilio con mención específica a las recogidas esporádicas de paquetería.
- Admisión de envíos prerregistrados a través de la Oficina Virtual (OV2).
- Admisión de envíos pregrabados mediante formulario de la página web.
- Puntos de Admisión Masiva y Unidades de Admisión Masiva para:
  - Clientes con contrato.
  - Agencias colaboradoras, consolidadoras y otros operadores postales.
  - Agentes turísticos.
  - Admisión masiva alta producción digital.
- Admisión en los servicios rurales.
- Admisión en las propias oficinas de Correos. Este último punto lo veremos de forma específica en la tercera parte del tema.

1. RECOGIDA EN BUZONES

El buzón es el tradicional sistema de acceso a la Red postal de los clientes particulares. Constituye una de las esencias de la prestación del Servicio Postal Universal. En líneas generales, atiende la comunicación interpersonal en soporte físico. Se configura como una parte del paisaje urbano y rural del Estado y, junto a las oficinas y la red de distribución, contribuyen al desarrollo económico y la cohesión territorial del país.

Correos tiene desplegados a lo largo del territorio nacional cerca de 22.000 buzones de diferente formato (buzón mural, encastrado en la pared, de planta cilíndrica, de planta rectangular, de cabeza de León, etc.).

- Si se ha informado un vale y se intenta activar una promoción aparecerá este otro:



En caso de que el importe a cobrar sea inferior al de los vales introducidos, se genera un nuevo vale por la Epelsa por la diferencia, retirándose el utilizado al cliente en el momento de entregarle el nuevo.

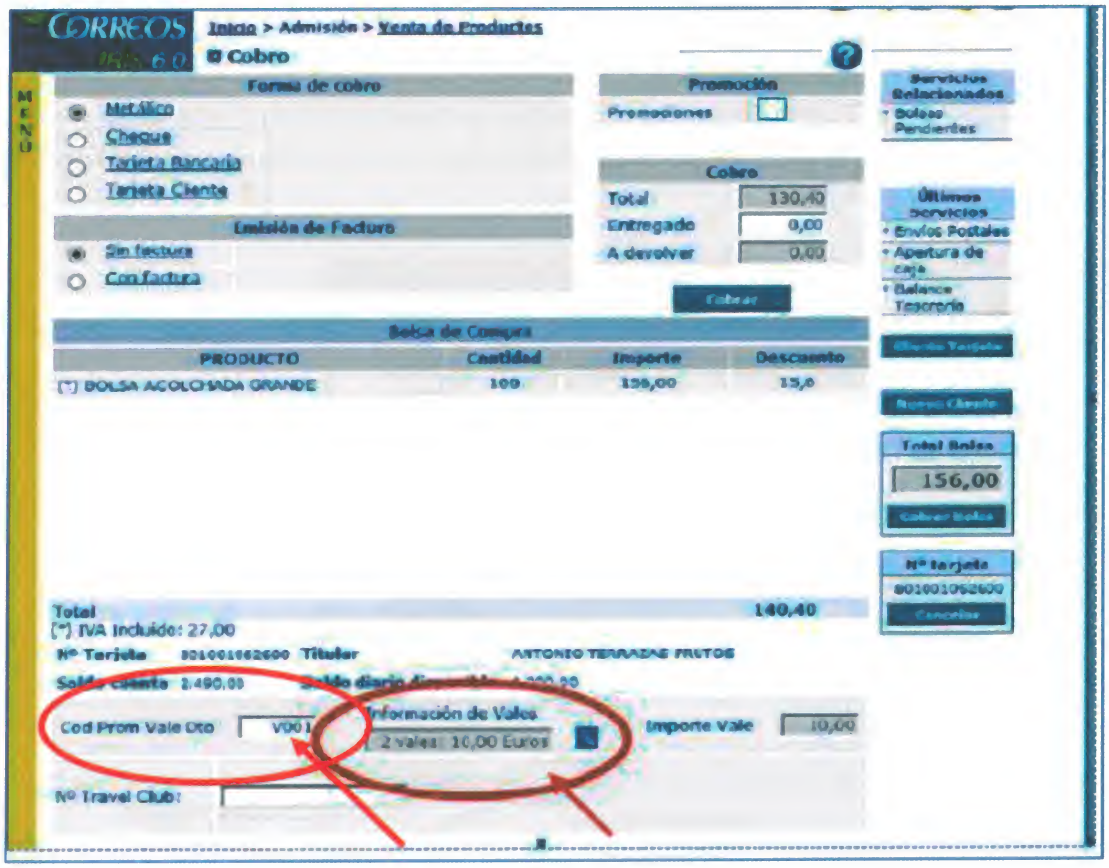
No se pueden activar promociones y vales en una misma bolsa, IRIS no lo permite y ofrece un mensaje de error:

- Si se ha activado una promoción en una bolsa y se intenta informar un vale aparece el mensaje siguiente:

Actualmente, esta bonificación es del 3% de la facturación mensual del cliente, y solamente para productos de paquetería cuyo descuento el cliente puede hacer efectivo mediante vales descuento por valor de 5 euros como mínimo; si supera estos 5 euros, el importe del vale se podrá utilizar tantas veces como sea necesario hasta cubrir todo el descuento.

Para hacer efectivo el vale descuento, siempre que se haya identificado al cliente su Tarjeta Más Cerca, en la zona inferior de la pantalla, junto a la leyenda "*Cod Prom Vale Dto*", figura un campo activo donde hay que teclear el código **V001**, que es el código de campaña de los vales de la Tarjeta Más Cerca.

Una vez introducido el código se despliega un nuevo campo para introducir el código del vale. En este punto hay que pinchar en la lupa que hay junto a la caja con la leyenda **«Información de vales»**.



Se despliega una ventana en la que se informa el número del vale, el importe aparece a la derecha, lo ofrece el sistema y no es modificable.

Si el cliente aporta más de un vale, hay que pulsar en el botón de «*Añadir*» tantas veces como vales haya. Una vez finalizada la operación se pulsa «*Aceptar*».

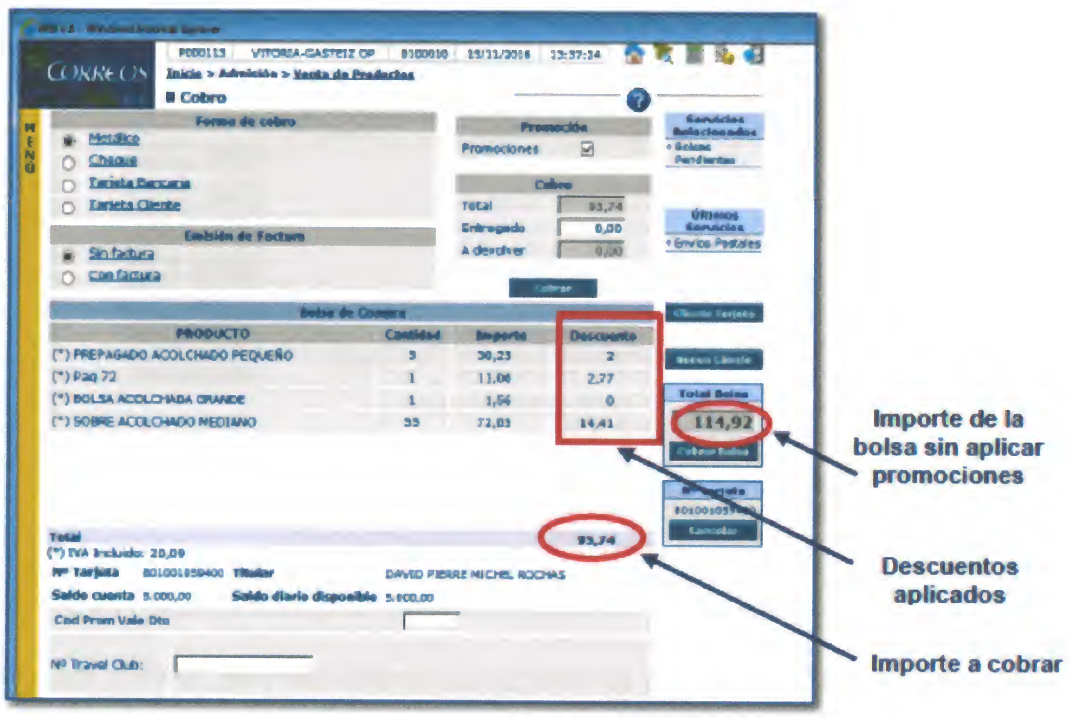
Se muestra un resumen con los vales introducidos, que han sido descontados del importe a cobrar de la bolsa y se procede al cobro de la bolsa.

también le podría afectar esta promoción, pero al no llegar al mínimo de unidades requerido no se le aplica, si no hubiera habido la venta de los 55 sobres y solo se hubiera vendido una bolsa, esta promoción no habría salido.

Para aplicar los descuentos hay que activar las tres promociones:

- En la del Paq Estándar (72), sólo hay que activar el check.
- En la de Prefranqueados hay que activar el check e introducir el código de un vale que el cliente debe aportar.
- En la de Sobres hay que activar el check, a continuación en el campo «*Cantidad*» aparece el porcentaje de descuento a aplicar, este campo es modificable porque en este caso se puede cambiar el porcentaje a descontar según el volumen de la venta.

Una vez gestionadas todas las promociones se cierra la pantalla cliqueando en el botón «*Aceptar*» y la pantalla de IRIS muestra el descuento que se realiza a cada producto. En el importe total a cobrar al cliente figura el total de la bolsa menos los descuentos aplicados.



A partir de este momento se cobra la bolsa y se genera el tique (y la factura, si se ha seleccionado esa opción).

9.2. Vales o cupones descuento

El cupón descuento de la tarjeta es una bonificación que el cliente obtiene por su facturación mensual. Esta sólo podrá ser canjeada en las oficinas de Correos.

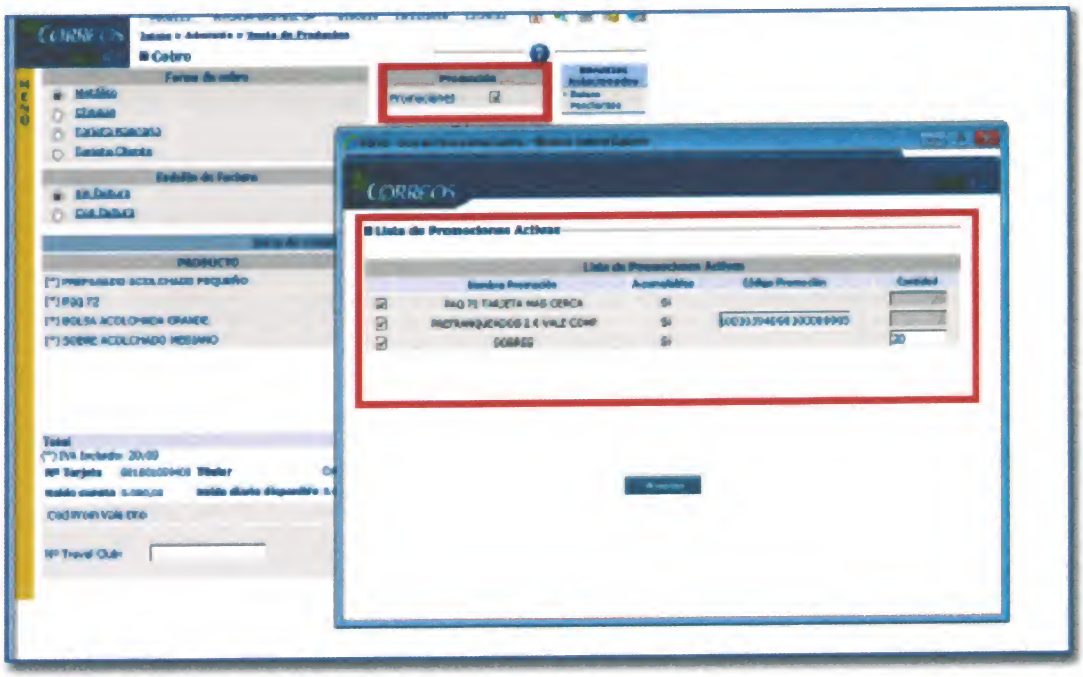
cuento para el producto con promoción, si el cliente lo aporta deberá introducirse en el sistema; en caso contrario, se deberá desactivar la promoción.

- Promociones que hay que activar y tienen abierto el campo «*Cantidad*». Este campo recoge el importe del descuento que se va a aplicar. En la mayoría de los casos es un campo desactivado que no se puede modificar. Sólo en los casos de campañas de ventas masivas, en los que el descuento varía en función de las unidades vendidas, este campo estará abierto y será modificable.

Todas estas campañas están publicadas en *Conecta* (*Cómo Trabajamos // Negocio // Campañas)* y el personal de la oficina debe conocerlas.

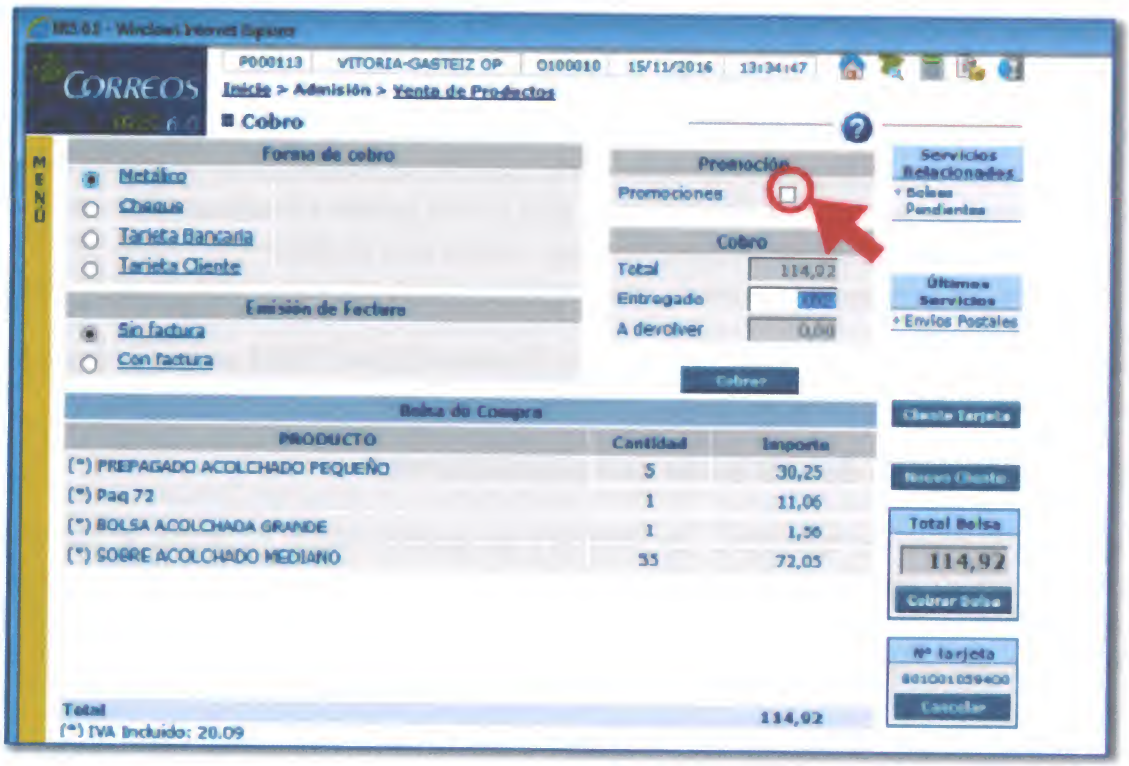
- **Ejemplo de cobro de una bolsa con promociones:**

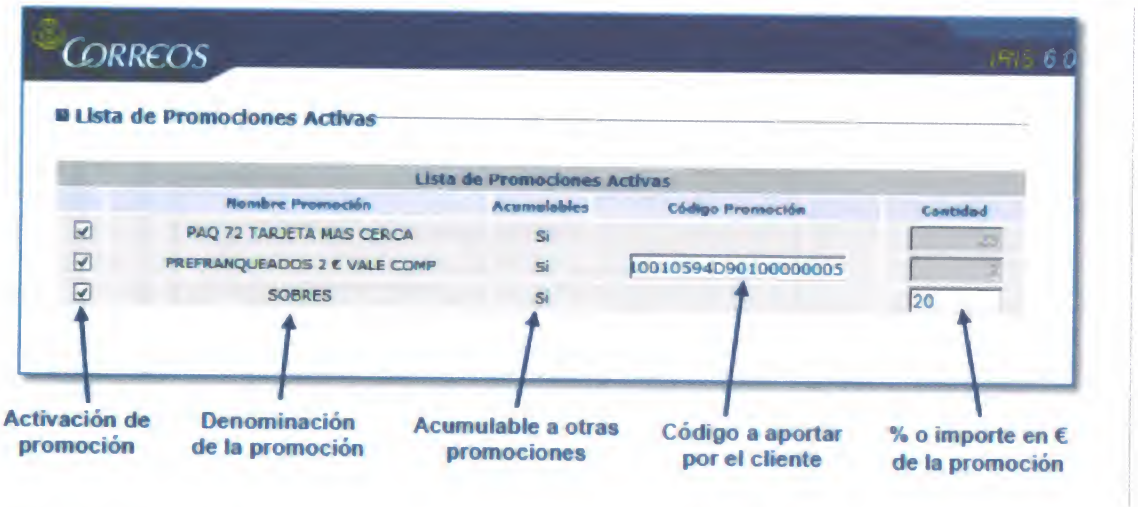
Cuando se termina de atender a un cliente y se quiere cobrar la bolsa, al marcar una de las opciones de pago (Metálico, Tarjeta bancaria o Tarjeta cliente) aparece el campo «*Promoción*» para marcar el check «*Promociones*»: al activar este check se abre una ventana indicando las posibles promociones que pueden aplicarse a esa bolsa.



El ejemplo de la imagen contiene:

- Una promoción al Paq Estándar (72) para clientes con Tarjeta Más Cerca, que se ha activado automáticamente al detectar el sistema que se ha informado que el cliente tiene Tarjeta Más Cerca.
- Una promoción para productos prefranqueados de 2 euros a clientes que aporten un vale, que se aplica al producto de la bolsa: Prepagado Acolchado Pequeño.
- Una promoción de Sobres según cantidad de unidades vendidas, se aplica a los 55 sobres acolchados medianos. A la bolsa acolchada grande





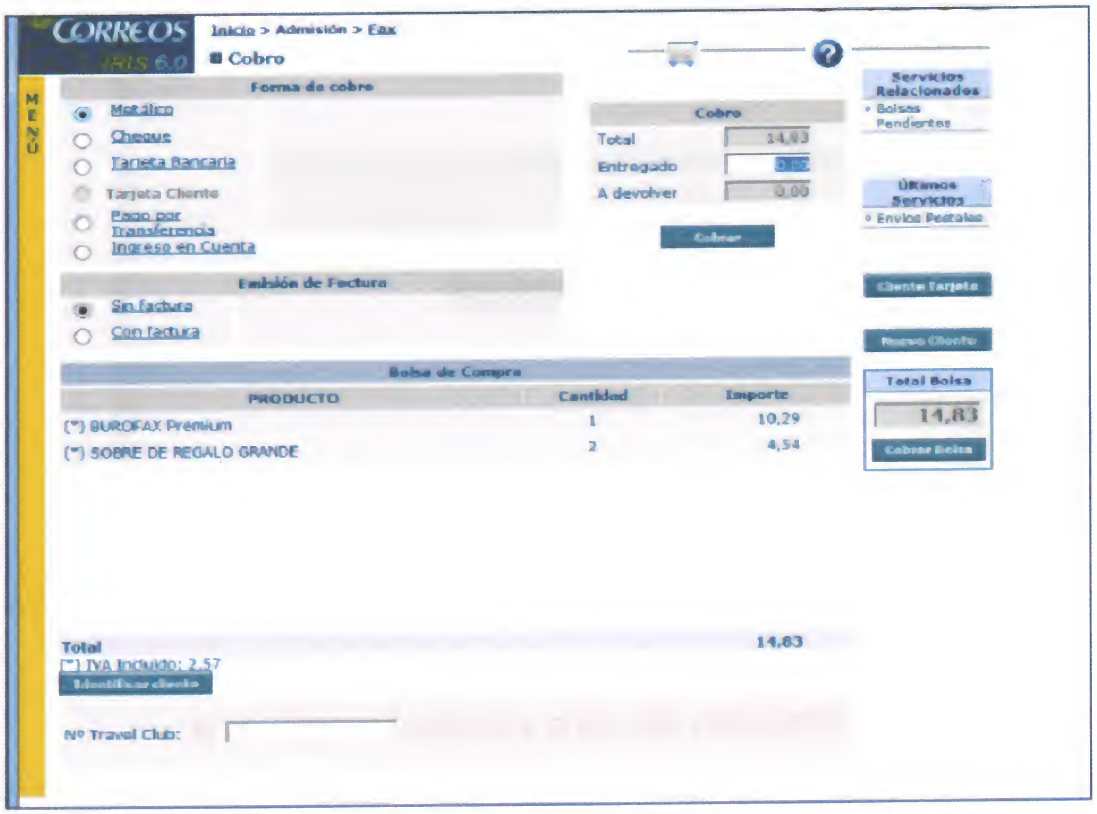
Con carácter general, existen tres tipos de promociones:

- Promociones que sólo hay que activar. Todos los campos figuran inactivos, no se puedan modificar. Siempre que aparezca una campaña de este tipo, el empleado debe activarla para que se aplique el descuento, se trata de una campaña para todos los clientes.

- Promociones que hay que activar e introducir un Código de Promoción. Sabemos que una promoción es de este tipo porque en ellas el campo «*Código Promoción*» se encuentra activado, es decir, permite introducir datos. Si se selecciona la promoción y no se introduce el código de promoción correcto, el sistema ofrecerá un mensaje de error.

  Si el usuario, al marcar una promoción, observa que figura el campo «*Código Promoción*» abierto deberá preguntar al cliente si dispone de un vale de des-

A continuación se acepta la venta y cerrada la ventana de esta venta, se sigue con la admisión que se estaba realizando. Y al terminar la admisión, en bolsa se habrán cargado los importes del producto vendido y del admitido. Se cobra la bolsa. Se genera el tique o factura y termina el proceso.



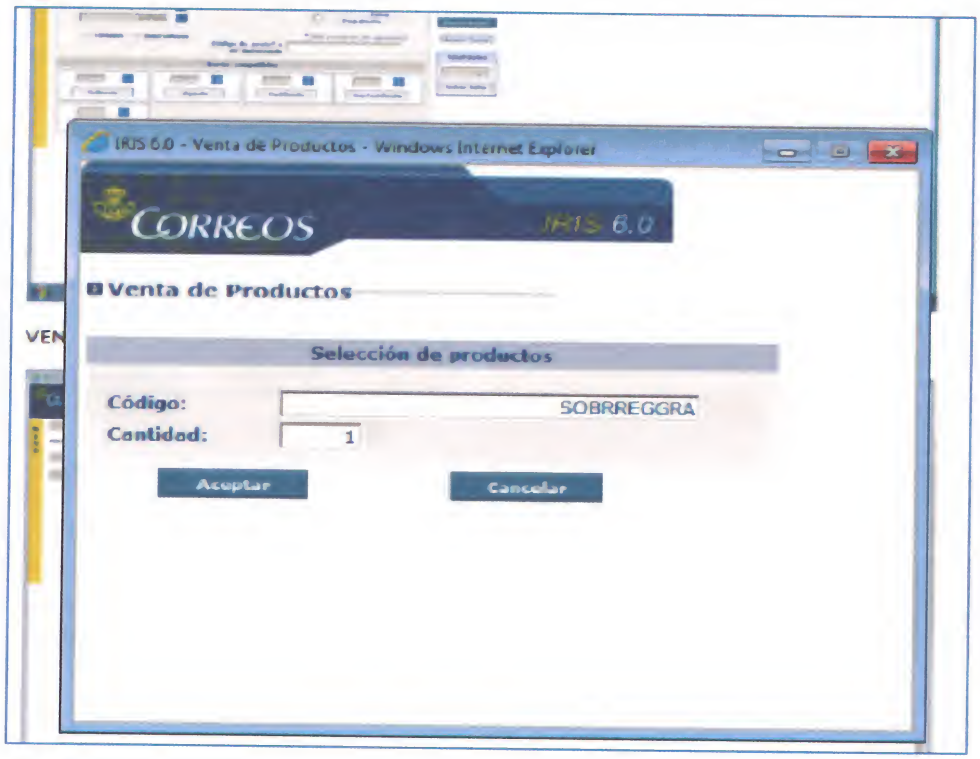
07

9. PROMOCIONES Y VALES DESCUENTO TARJETAS MÁS CERCA

9.1. Promociones

Se ha creado un desarrollo en IRIS para mejorar la operativa de promociones que Correos oferta a sus clientes, con el objetivo de que la gestión sea más sencilla para los usuarios de ventanilla y responsables de oficinas.

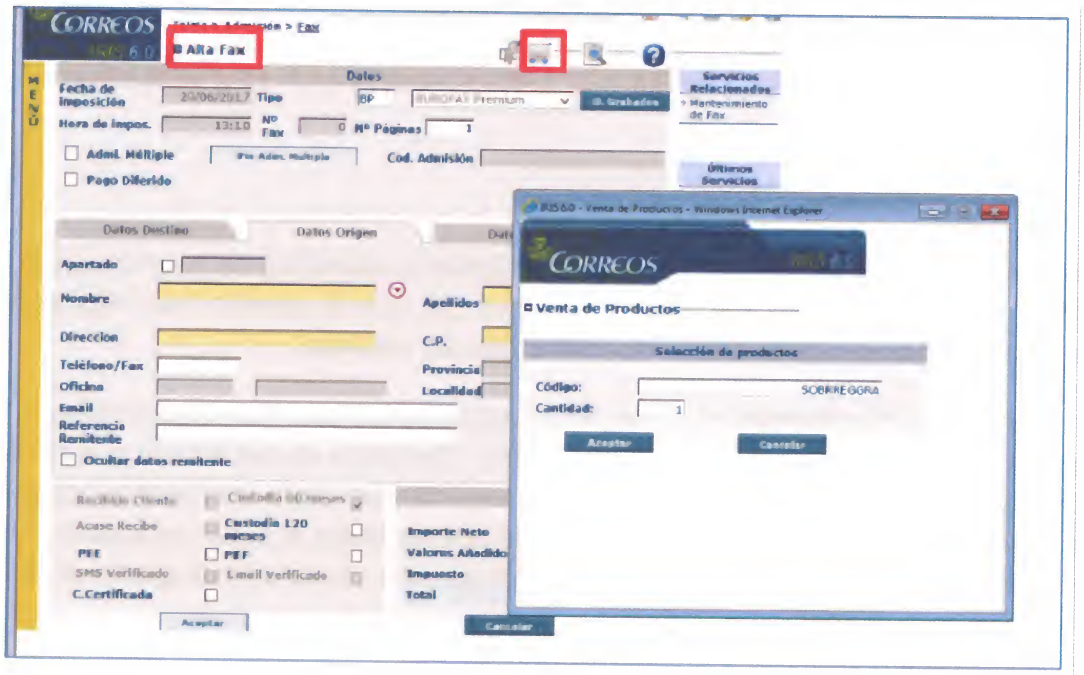
Con esta nueva funcionalidad no es necesario que los productos afectados a una promoción se vendan en bolsa independiente. Tampoco es necesario que el usuario de ventanilla conozca las promociones vigentes en cada momento, porque es la aplicación la que indica en el momento de cobrar bolsa si algún producto de esa bolsa está sujeto a promoción, mostrándolo en una ventana emergente al activar la casilla «*Promociones*».



A continuación se acepta la venta y ésta sube a bolsa, se cobra la bolsa y con ello termina el proceso.

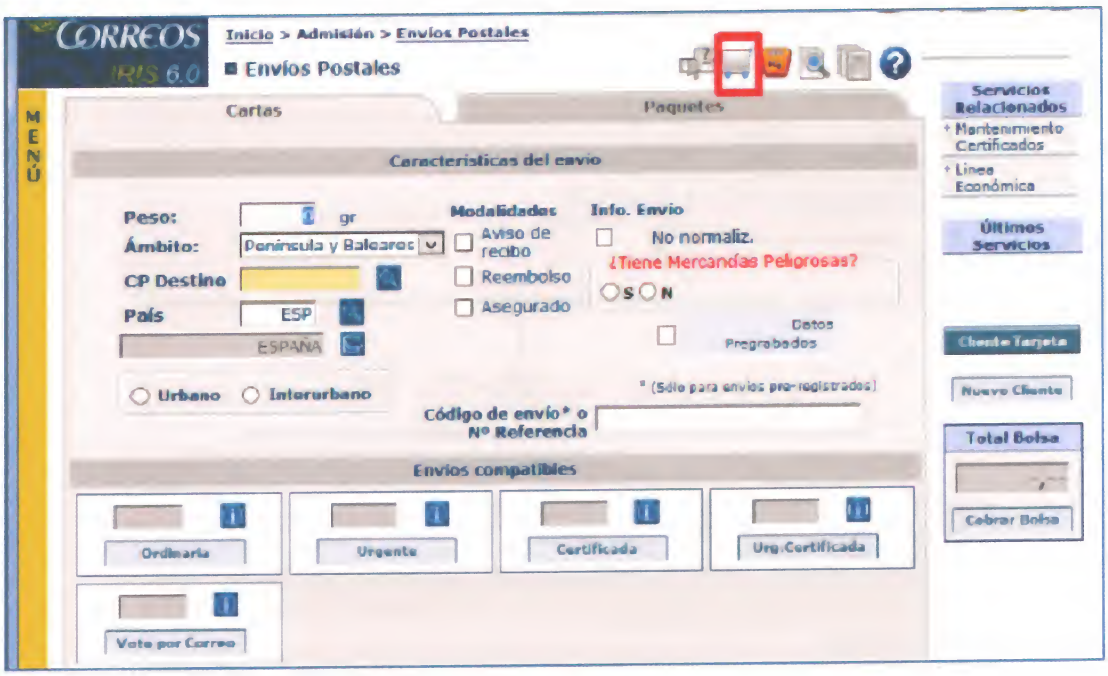
8.2. Venta con admisión de otro producto activada

Cuando se desea realizar la venta de un producto mientras se está admitiendo otro, se cliquea en el carrito y aparece la ventana donde introducir el código de barras del producto y el número de unidades:



nuación seguir realizando la admisión pendiente. El importe de la venta del producto subirá a bolsa cuando se termine la admisión que se estaba realizando.

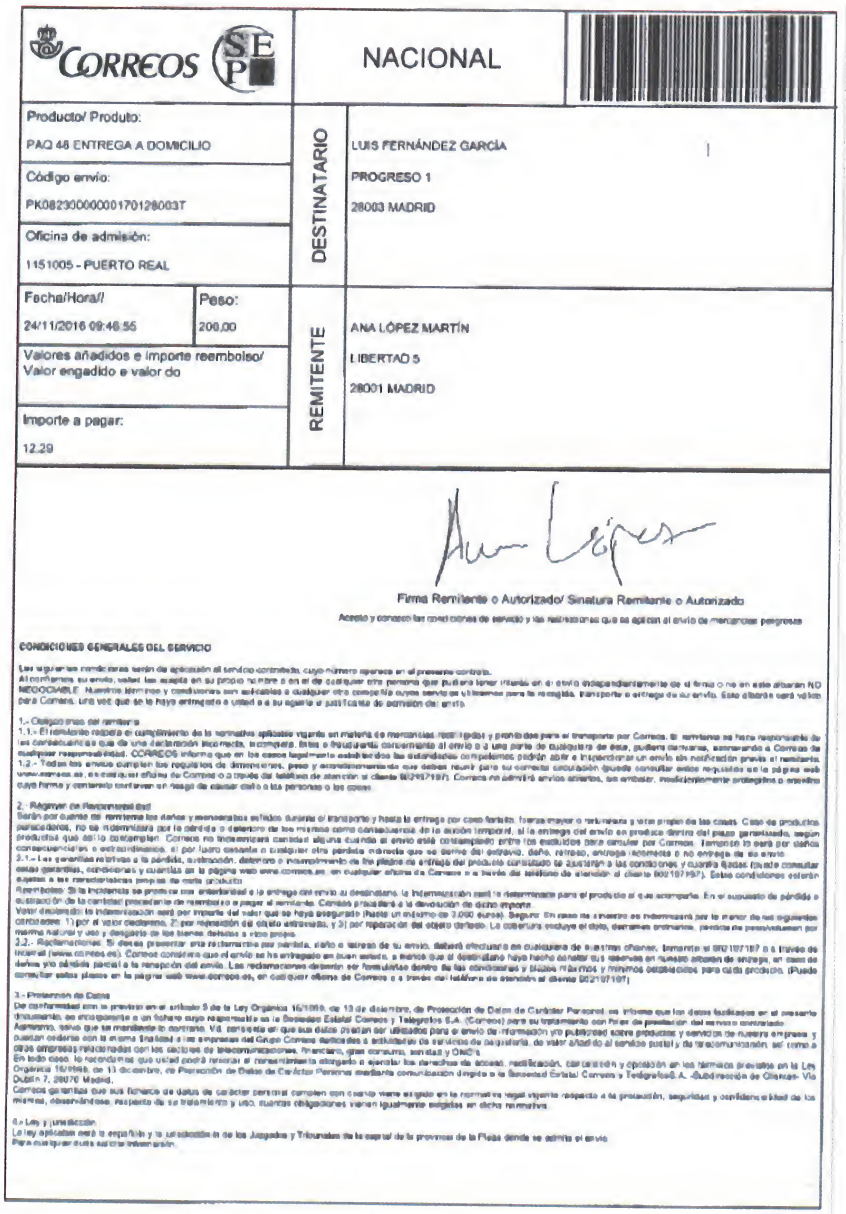
El icono del carrito se encuentra en la parte superior de la pantalla junto al icono de peso:



8.1. Proceso de venta

Desde cualquier pantalla de IRIS, se cliquea en el carrito y aparece la ventana donde introducir el código de barras o código EAN del producto a vender y el número de unidades:

7.5. Imagen del formulario



CORREOS SEP — NACIONAL

Producto/ Produto:
PAQ 48 ENTREGA A DOMICILIO

Código envío:
PK082300000001701280037

Oficina de admisión:
1151005 - PUERTO REAL

Fecha/Hora/
24/11/2016 09:46:55

Peso:
208,00

Valores añadidos e importe reembolso/ Valor engadido e valor do

Importe a pagar:
12,29

DESTINATARIO
LUIS FERNÁNDEZ GARCÍA
PROGRESO 1
28003 MADRID

REMITENTE
ANA LÓPEZ MARTÍN
LIBERTAD 5
28001 MADRID

Firma Remitente o Autorizado/ Sinatura Remitente o Autorizado

Acepto y conozco las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías peligrosas

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato.
Al confirmarse su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no en este albarán NO NEGOCIABLE. Nuestros términos y condiciones son exclusivos a cualquier otro convenio o condiciones para la recogida, transporte o entrega de su envío. Este albarán será válido para Correos, una vez que se le haya entregado o usted o su agente o publicante de admisión de envío.

1.- Obligaciones del remitente
1.1.- El remitente responde del cumplimiento de la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por Correos. El remitente es único responsable de las consecuencias que de una declaración incorrecta, incompleta, falsa o fraudulenta concerniente al envío o a una parte de cualquiera de ellos, pudiera derivarse, eximiendo a Correos de cualquier responsabilidad. CORREOS informa que en los casos legalmente establecidos las autoridades competentes podrán abrir e inspeccionar un envío sin notificación previa al remitente.
1.2.- Todos los envíos cumplen los requisitos de dimensiones, peso y acondicionamiento que deben reunir para su correcta circulación (puede consultar estos requisitos en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 902197197). Correos no admitirá envíos abiertos, sin embalar, medicinalmente protegidos o envíos cuya forma y contenido contravenga el riesgo de causar daño a las personas o los bienes.

2.- Régimen de Responsabilidad
Serán por cuenta del remitente los daños y menoscabos sufridos durante el transporte y hasta la entrega por caso fortuito, fuerza mayor o naturaleza y vicio propio de las cosas. Caso de productos perecederos, no se indemnizará por la pérdida o deterioro de los mismos como consecuencia de la avería temporal, si la entrega del envío se produce dentro del plazo garantizado, según productos que dicho contemplan. Correos no indemnizará cantidad alguna cuando el envío esté contemplado entre los excluidos para circular por Correos. Tampoco lo será por daños consecuenciales o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño, retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío.
2.1.- Las garantías relativas a la pérdida, alteración, deterioro o inservibilidad de los plazos de entrega del producto contratado se ajustarán a las condiciones y cuantía fijadas (puede consultar estas garantías, condiciones y cuantías en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 902197197). Estas condiciones estarán sujetas a las características propias de cada producto.
Ejemplos: Si la incidencia se produce una anticipación o la entrega del envío al destinatario, la indemnización será la determinada para el producto en el que corresponda. En el supuesto de pérdida o alteración de la cantidad procederá de reembolso o pagar al remitente. Correos procederá a la devolución de dicho importe.
Valor declarado: la indemnización será por importe del valor que se haya asegurado (hasta un máximo de 3.000 euros). Seguro: En caso de siniestro se indemnizará por la menor de las siguientes cantidades: 1) por el valor declarado, 2) por reposición del objeto extraviado, y 3) por reparación del objeto dañado. La cobertura excluye el dolo, derrames imprevistos, pérdida de precintos con mismo natural y uso y desgaste de los bienes debidos a vicio propio.
2.2.- Reclamaciones: Si desea presentar una reclamación por pérdida, daño o retraso de su envío, deberá efectuarla en cualquiera de nuestras oficinas, llamando al 902197197 o a través de Internet (www.correos.es). Correos considera que el envío se ha entregado en buen estado, a menos que el destinatario haya hecho constar sus reservas en nuestro albarán de entrega, en caso de daños y/o pérdida parcial o la recepción del envío. Las reclamaciones deberán ser formuladas dentro de las condiciones y plazos marcados y mismos establecidos para cada producto. (Puede consultar estos plazos en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 902197197)

3.- Protección de Datos
De conformidad con lo previsto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa que los datos facilitados en el presente documento, se encuentran a un fichero cuyo responsable es la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. (Correos) para su tratamiento con fines de prestación del servicio contratado. Asimismo, usted que se mandante le comunica. Vd. consiente en que sus datos puedan ser utilizados para el envío de información y/o publicidad sobre productos y servicios de nuestra empresa y puedan cederse con la misma finalidad a las empresas del Grupo Correos dedicadas a actividades de servicios de seguridad, de valor añadido al servicio postal y de telecomunicación así como a otras empresas relacionadas con los sectores de telecomunicaciones, financiero, gran consumo, servicios y ONG's.
En todo caso, le recordamos que usted podrá revocar el consentimiento otorgado o ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal mediante comunicación dirigida a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. -Subdirección de Clientes- Vía Dublín 7, 28070 Madrid.
Correos garantiza que sus ficheros de datos de carácter personal cumplen con cuanto viene exigido en la normativa legal vigente respecto a la protección, seguridad y confidencialidad de los mismos, observándose rigurosamente su tratamiento y uso, cuantas obligaciones vienen igualmente exigidas en dicha normativa.

4.- Ley y jurisdicción
La ley aplicable será la española y la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la capital de la provincia de la Plaza donde se admite el envío.
Para cualquier duda sobre información

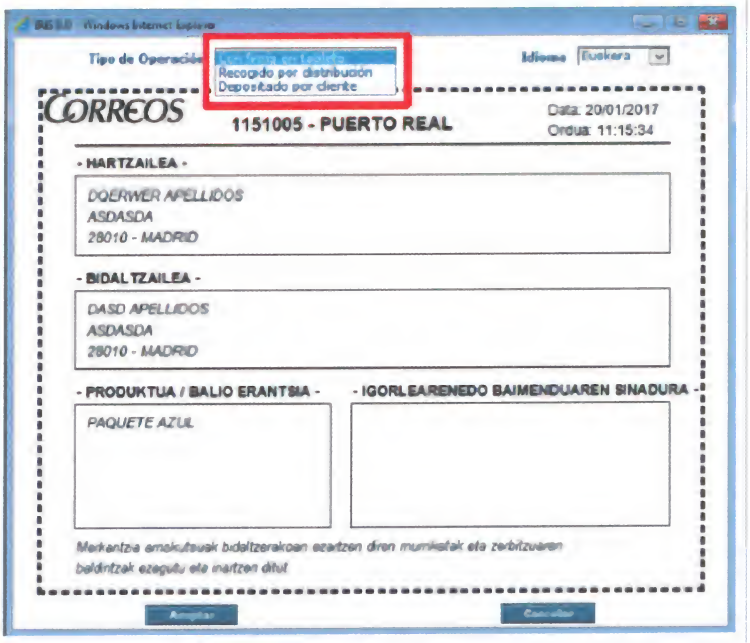
07

8. VENTA DE IMPULSO

Con la idea de facilitar la venta de productos a los clientes (con la excepción de la venta de participaciones de lotería y sellos) se ha desarrollado una funcionalidad en IRIS consistente en utilizar el carrito de la compra (al igual que hacen otras muchas webs).

La venta de productos a través del carrito puede realizarse en cualquier momento de la atención al cliente, con solo leer el código de barras del producto con el lector óptico y seleccionando después el número de unidades a vender.

Tiene otra ventaja añadida y es que aun estando en medio de la admisión de otro producto podemos realizar la venta sin perder los datos de la admisión y a conti-



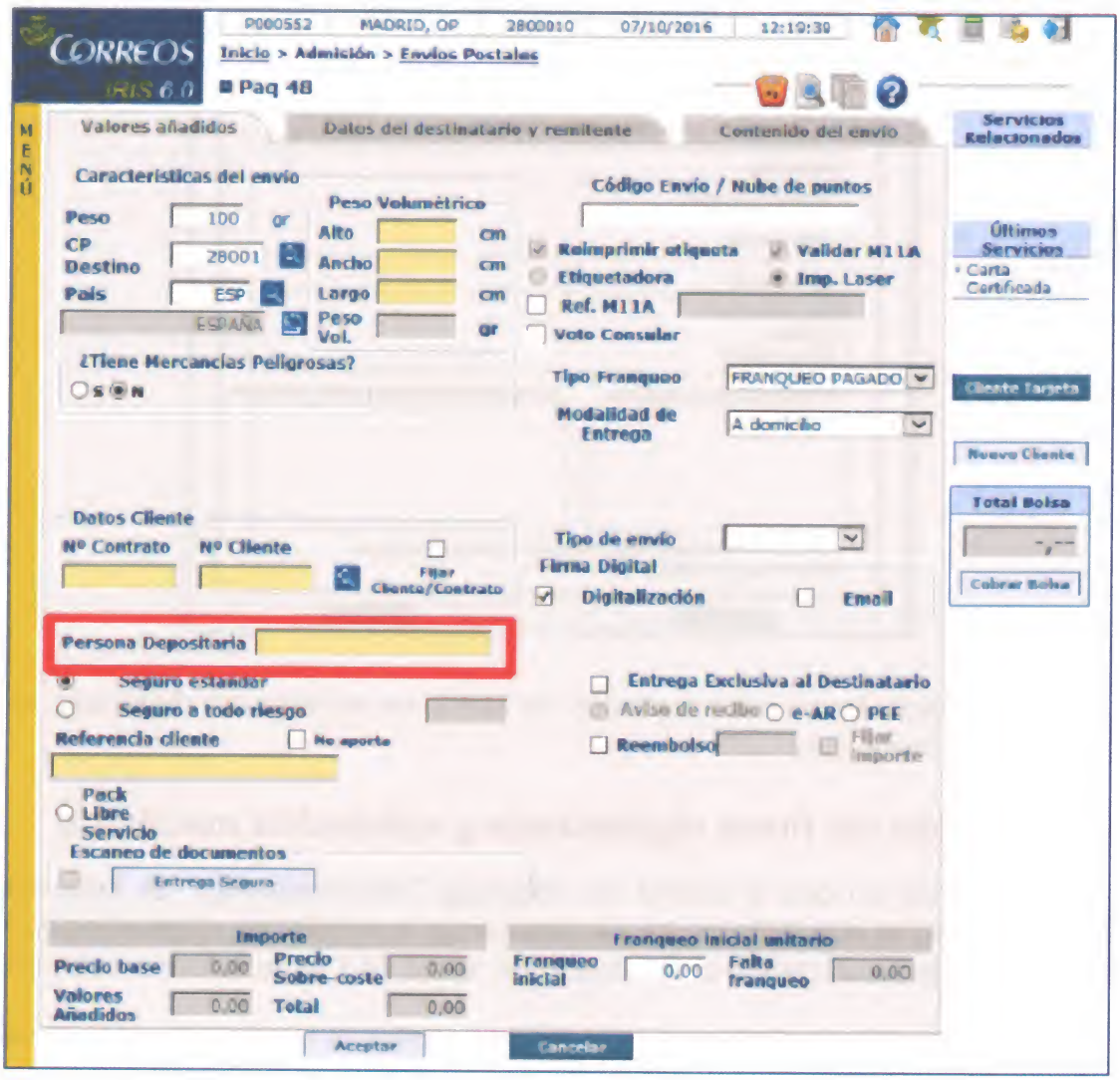
- Si los envíos vienen acompañados de M-11, se admiten sin digitalizar, validando el formulario.

07

7.4. Admisión sin firma digitalizada y validación mecánica

En las ocasiones en que la oficina no disponga "temporalmente" de impresora multifunción, en la admisión se ha de desmarcar la casilla de «*Digitalización*» y realizar la admisión validando el formulario (M-11A o M-11i) de la forma habitual.

En estos casos se ha de abrir incidencia al CAU y tratar de que se solucione lo más rápidamente posible.



- Si los envíos han sido recogidos en domicilio por distribución, en el campo «*Persona Depositaria*» se indica «*Recogido por distribución*» y en la ventana de la tableta se elige la opción «*Recogido por distribución*». No se requiere la firma del cliente en la tableta.

- Si los envíos los deposita el cliente en la oficina y no permanece en ella mientras se admiten, en el campo «*Persona Depositaria*» se ha de indicar «*Depositado por cliente*» y en la tableta se elegirá la opción «*Depositado por cliente*». No se requiere la firma del cliente en la tableta.

Una vez cumplimentados en IRIS los datos del destinatario y remitente, se activa la pestaña «*Aceptar*». Al pulsarla se despliega una ventana emergente con la imagen que el cliente visualiza en la tableta. En la tableta aparece el email grabado. El cliente verifica que los datos son correctos y firma en la tableta.

Cuando el cliente elige el envío por email, se entrega al cliente únicamente el tique que genera la balanza al cobrar la bolsa. No se imprime ningún documento en la oficina.

7.3. Admisión de envíos de clientes con contrato

Siempre que un cliente con contrato, u otra persona en su nombre, acuda a una oficina a depositar sus envíos, y permanezca en la oficina mientras se realiza la admisión, se ha de introducir su nombre y apellidos en el campo «*Persona Depositaria*» y deberá firmar en la tableta.

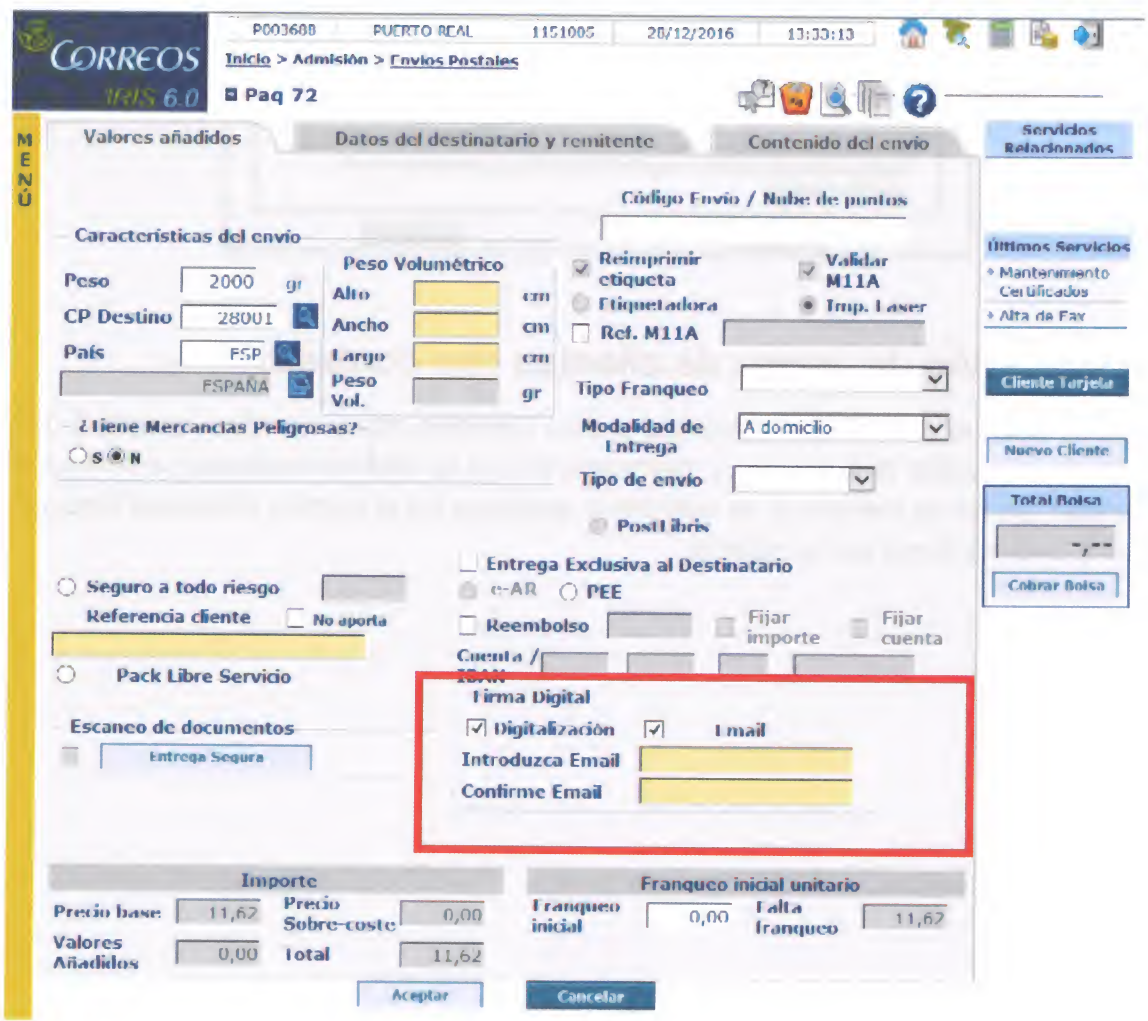
Se pulsa «*Aceptar*» para finalizar el alta del envío. A continuación el equipo multifunción imprime el formulario para ser entregado al cliente con los datos del envío, la firma que se ha digitalizado y el condicionado del servicio.

7.2. Admisión con firma digitalizada y remisión de documento por email

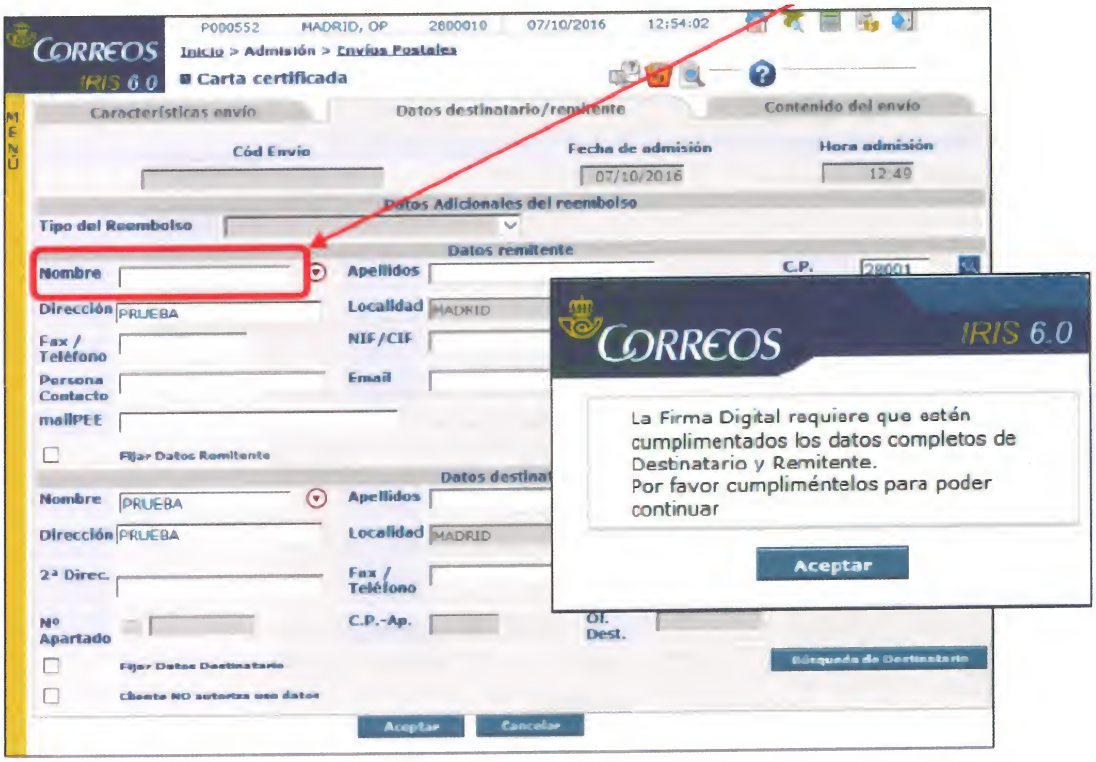
El cliente puede solicitar que el formulario de admisión le sea remitido a una dirección de correo electrónico y no se le entregue en papel. Para ello, la oficina marca la casilla «*Email*». Siempre se debe ofrecer este servicio al cliente y potenciarlo por encima de la impresión del formulario. Es más cómodo para el cliente y ahorra tiempo, costes de impresión, archivo y consulta a la oficina.

El cliente recibirá el formulario en formato PDF en su buzón de correo electrónico para disponer de él en la forma que precise.

Cuando se selecciona la casilla de «*Email*» se despliega un campo para que se informe el correo electrónico.

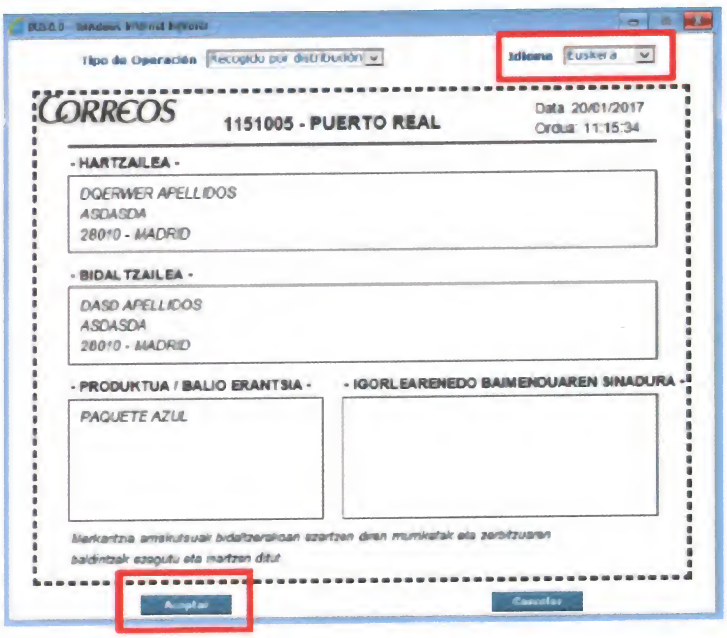


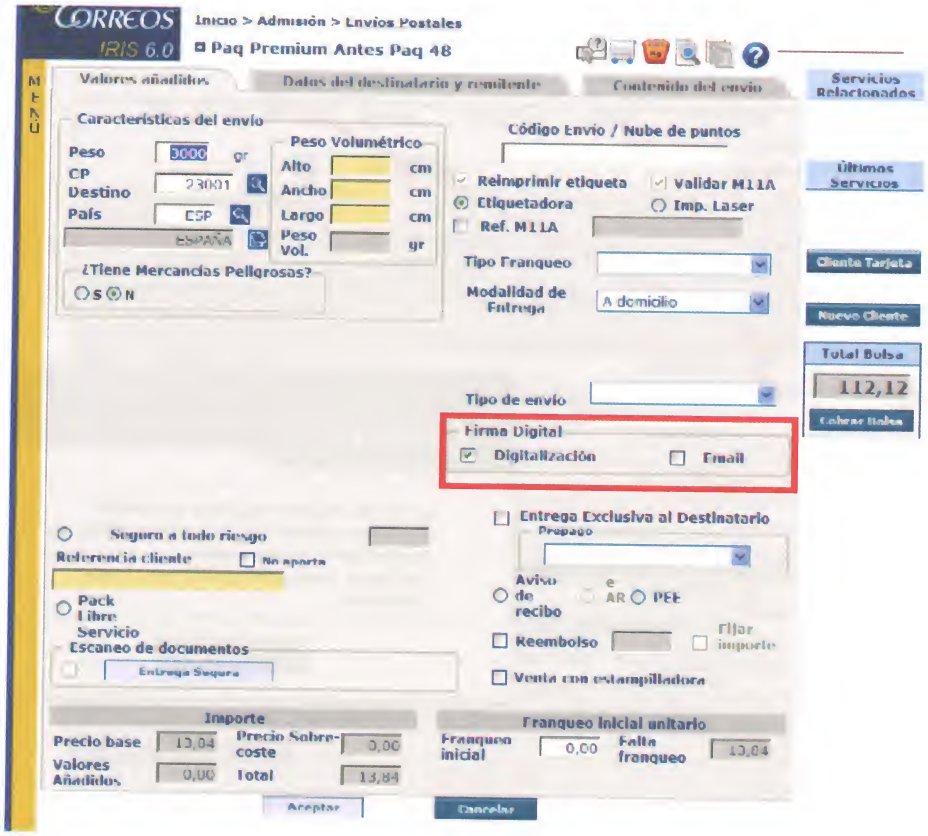
A continuación se informan los datos del destinatario y remitente. Si se omite algún dato aparecerá un mensaje emergente e IRIS no permite finalizar la admisión.



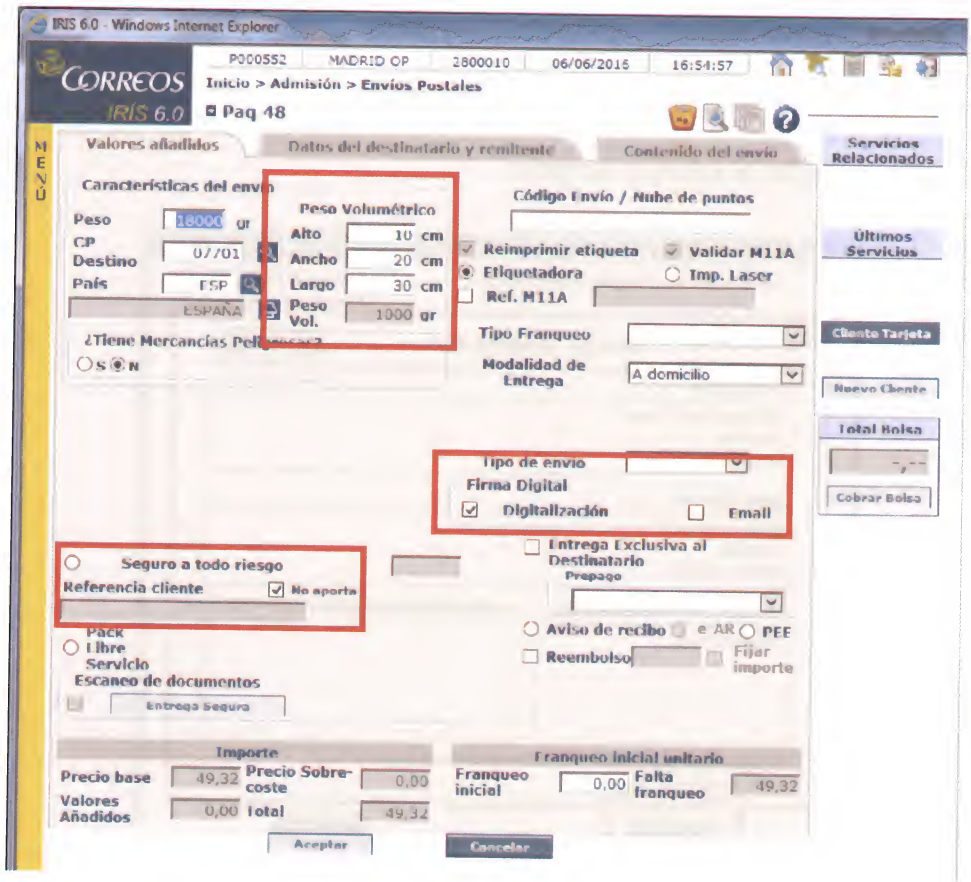
Una vez cumplimentados los datos del destinatario y remitente, al pulsar sobre la pestaña «*Aceptar*», se despliega una ventana emergente con la imagen que el cliente visualiza en la tableta. Verifica que los datos son correctos y firma dentro del espacio destinado al efecto.

La imagen de la tableta aparece por defecto en castellano, pero se ha habilitado la opción de elegir el idioma cooficial en el que el cliente desea ver los datos, seleccionándolo se habilita el idioma elegido.





En caso de admitir paquetería se informa el Peso volumétrico y en el apartado «*Referencia cliente*», *se introduce la referencia que nos indique el cliente o* se marca la casilla «*No aporta*» (siempre que el remitente no sea un cliente registrado).



- Paquete Internacional Light[1].
- Fax, Burofax.

7.1. Admisión con firma digitalizada e impresión del formulario

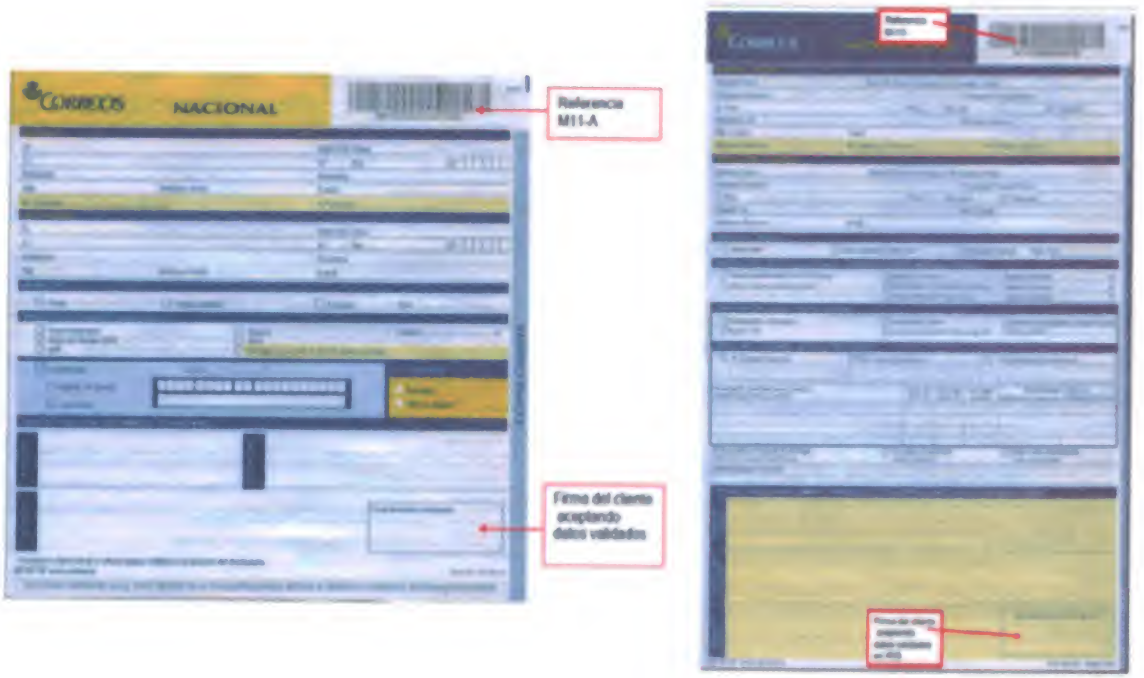
Una vez seleccionado el tipo de envío y dependiendo del producto que queramos admitir, el check de digitalización aparecerá marcado o no por defecto.

Los productos en los que aparece marcado por defecto, y que siempre será obligatorio admitir con firma digital salvo incidencia (avería en impresora, falta de tóner, etc.), son:

- Carta certificada urgente.
- Paq Premium.
- Paq estándar.
- Paquete Azul.
- Logística inversa (Paq Retorno y Paq Retorno Premium).
- Paquete Postal Internacional Económico.
- Paq Standard Internacional.
- Paq Premium Internacional.
- Paquete Internacional Light.
- Fax, Burofax.

Para la Carta certificada no aparece marcado por defecto, pero siempre que no impacte de forma negativa en los tiempos de espera, se deberá marcar el check «*Digitalización*».

[1] Aunque el Paquete Internacional Light es ordinario, Correos lo admite con M11i o con este nuevo sistema de Firma digital.



El empleado de la oficina realiza la admisión en IRIS y entrega un formulario (o lo remite por email) con los datos del envío: remitente y destinatario, tipo de producto, código de envío, oficina de admisión, fecha/hora, peso, valores añadidos, importe a pagar y la firma digitalizada, junto al condicionado del servicio.

El formulario de admisión firmado por el cliente se puede visualizar desde cualquier oficina, una vez admitido el envío, informando el número en el localizador de envíos MERCURIO.

También se puede reimprimir el formulario de admisión en IRIS, únicamente en la oficina de admisión, con la imagen de la firma digitalizada, desde la opción «*Mantenimiento*».

Los productos afectados por el proceso de firma digital son:

- Carta certificada.
- Carta certificada urgente.
- Paq Premium.
- Paq Estándar.
- Paquete Azul.
- Logística Inversa (Paq Retorno y Paq Retorno Premium).
- Paquete Postal Internacional Económico.
- Paq Standard Internacional.
- Paq Premium Internacional.

6.7. Franqueo electrónico

El sistema de Franqueo electrónico de Correos no es un sistema de franqueo en sí mismo (no encontraremos ningún envío en el que aparezca la indicación de que ha sido franqueado electrónicamente), sino que es un mecanismo de pago que a través de la página web de Correos y la oficina virtual, permite a los usuarios registrados en la misma realizar el pago online de los servicios demandados. Se puede realizar el pago mediante tarjeta bancaria (débito o crédito) o PayPal.

07

6.8. Franqueo diferido

Es un medio de pago a través de un sistema basado en tecnología digital apto para aquellos operadores postales (con autorización administrativa singular, por ejemplo, hasta ahora, Unipost) que pretendan depositar en la Red Postal Pública envíos incluidos en el Servicio Postal Universal. A diferencia del medio de franqueo al contado, el usuario accederá a un crédito asignado según su histórico, sus previsiones de consumo y su situación financiera, que le permitirá diferir el pago de los envíos que deposite en la Red Postal Pública. Mensualmente, Correos emitirá factura por los envíos depositados y cargará el importe en la cuenta corriente de la domiciliación bancaria.

Se requiere la formalización de un contrato entre Correos y el usuario y será necesario disponer de sistemas de franqueo de tecnología digital.

7. FIRMA DIGITAL EN ADMISIÓN

Con la implantación de la digitalización de la firma del cliente, Correos quiere lograr el objetivo de la eliminación de la documentación en papel en los procesos de admisión de productos registrados en oficina y la custodia de dicha firma en formato digital, en “e-documento”.

Actualmente, en la admisión de un envío, el cliente tiene que presentar un formulario cumplimentado (M-11A o M-11i) y tras la admisión se le entrega una copia validada mecánicamente como justificante. Correos guarda, archiva y custodia una copia en papel de este formulario. Con la digitalización de la firma, el cliente no tiene que cumplimentar y firmar el formulario preimpreso, la firma se recoge en la tableta y se almacena electrónicamente.

- En todo caso, en la cubierta de los envíos figurará el nombre o razón social del remitente (normalmente en el ángulo superior izquierdo del anverso).

El depósito de envíos se acompaña del albarán de entrega correspondiente por duplicado. La facturación se realizará según los términos pactados en el contrato.

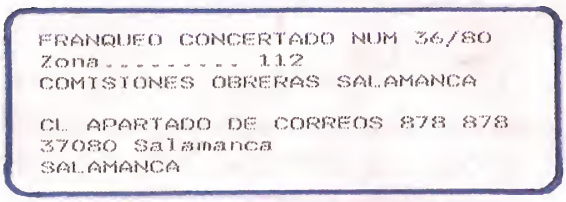
6.5.2. Franqueo concertado

El Franqueo concertado sólo puede aplicarse a aquellos periódicos que hayan sido calificados como tales por el Centro Directivo y posean autorización para utilizar este sistema de franqueo.

Solamente es válido para los envíos de carácter ordinario, en todos los ámbitos geográficos, y con las siguientes modalidades:

- Prensa (de suscripción y fuera de valija).
- Envíos con tarifa específica de periódico autorizada.

En la cubierta de los envíos debe aparecer la indicación "Franqueo Concertado" y el número clasificador o concierto dado por el Centro Directivo.



Los depósitos deben realizarse en la oficina de Correos de la localidad donde esté radicado el domicilio del editor, o en la Jefatura Provincial de la demarcación. Excepcionalmente, el Centro Directivo puede autorizar el depósito en otras Jefaturas Provinciales o administraciones. El depósito se acompaña del albarán de entrega correspondiente.

6.6. Vales respuesta (Coupon-réponse)

No se puede considerar un sistema de franqueo en sí mismo, deben canjearse por sellos de Correos en las oficinas.

Son efectos emitidos por la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal (UPU). Son expedidos por los países miembros que hayan aceptado encargarse de los mismos. Su plazo de validez es el que figura en el propio vale.

Se adquieren en un país y pueden canjearse en otro de la UPU por sellos de Correos equivalentes al franqueo mínimo de una Carta ordinaria, dirigida al extranjero en un valor fijado en las tarifas vigentes. Su venta y canje se efectúa en todas las oficinas donde exista venta de sellos.

- Pago diferido de Libros.
- Pago diferido de paquetería.

Correos, en la actualidad, solo utiliza dos sistemas de pago diferido: el franqueo pagado y el franqueo concertado. Estos son los que vamos a desarrollar en este apartado; los libros y paquetería de clientes con contrato se abonan con pago diferido, ya que se facturan según condiciones establecidas en el contrato, pero sin identificarse con ningún tipo de franqueo específico.

6.5.1. Franqueo pagado

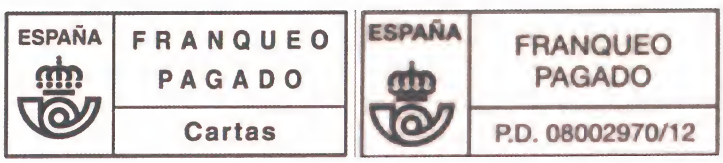
Se requiere la formalización de un contrato con Correos. El usuario formalizará un depósito de aval bancario que cubra 6 meses de la facturación prevista para el ejercicio, variándose anualmente si el volumen medio facturado hubiera experimentado una variación superior al 20% con relación al que sirvió para fijar la anteriormente constituida. Podrá eximirse de la formalización de esta fianza a aquellos usuarios cuya trayectoria histórica en la relación con Correos no haya presentado conflictividad en la facturación y pago de las facturas de sus depósitos.

Se podrán acoger al sistema de Franqueo pagado los siguientes envíos:

- Cartas ordinarias, tanto en el ámbito nacional, como internacional, y los servicios adicionales de Certificado, Aviso de recibo, Reembolso y Valor declarado.
- Cartas urgentes, de ámbito nacional e internacional, y los servicios adicionales de Certificado, Aviso de recibo y Valor declarado que puedan llevar aparejados.
- Notificaciones.
- Publicorreo estándar nacional e internacional, Publicorreo Óptimo, Publicorreo Premium y Publibuzón.

Los envíos acogidos a Franqueo pagado circularán con una estampación impresa generada mediante sistemas de impresión de offset o flexografía:

- El distintivo de los envíos acogidos a esta modalidad de pago figurará en todo caso en el ángulo superior derecho del anverso de los envíos, tendrá forma rectangular y sus dimensiones serán de 50 x 20 mm.
- En la parte izquierda de dicho distintivo figurará la “cornamusa”, con la palabra “ESPAÑA” en la parte superior. A la derecha se consignará la expresión “FRANQUEO PAGADO” en la parte superior y en el espacio inferior, de 7 mm, la categoría del producto (“CARTAS” o las iniciales “PD” cuando se trate de envíos publicitarios).



6.4.5. Incidencias en franqueo

- **Insuficiencia de franqueo:**

  Si se detecta en el momento de la admisión, el usuario tendrá que completar el importe de todos los envíos con importe inferior. Esta insuficiencia será abonada mediante los siguientes medios de pago:

  - En efectivo.
  - Mediante ingreso en cuenta de Correos.
  - Por impresión de marca de franqueo mediante máquina de franquear.
  - Mediante Tarjeta Más Cerca.

- **Exceso de franqueo:**

  En aquellos casos en los que se detecte exceso de franqueo el usuario será avisado de esta circunstancia y podrá optar por continuar con la admisión de los envíos, renunciando al importe de exceso de franqueo, o no realizar los depósitos de envíos e iniciar los trámites de franqueo inutilizado.

- **Estampaciones no utilizadas:**

  Los sobres o cubiertas no utilizados después de ser franqueados por error, con estampaciones claras y legibles, podrán presentarse junto con la solicitud de devolución del importe franqueado dentro de las 24 horas siguientes a la fecha que figure en la estampación. Se deducirá, con carácter general, el 10% del importe inutilizado, en concepto de gestión de devolución.

  Las devoluciones de importes inutilizados únicamente podrán ser atendidas mediante escrito de solicitud, una vez presentado y verificado el importe inutilizado.

6.5. Pago diferido

La Ley 43/2010, en su artículo 36, se refiere a los sistemas de franqueo y pago de los servicios postales que preste el operador al que se encomienda la prestación del Servicio Postal Universal, citándose, entre otros, el pago diferido.

El pago diferido requiere un contrato previo con el remitente. Los envíos circularán con una identificación de este medio de pago, procediéndose al pago del servicio correspondiente en el momento, lugar y condiciones que establezca el operador al que se ha encomendado la prestación del Servicio Postal Universal.

En función del tipo de envío, las modalidades de franqueo que el Reglamento de Prestación de Servicios Postales recoge son:

- Franqueo Pagado.
- Franqueo Concertado.

- El importe de franqueo se expresará en euros con céntimos en formato estándar xxx,xx €.

- Las marcas de franqueo deberán aparecer en la esquina superior derecha del sobre o en la parte frontal superior del mismo. La marca de franqueo también podrá ser impresa en una etiqueta adhesiva que se pegue al envío en las partes anteriormente mencionadas, siendo dos marcas por envío el número máximo de estampaciones.

6.4.4. Depósito de los envíos

Los envíos serán depositados en los puntos de admisión autorizados por Correos para este fin y reflejados en el contrato, con la misma fecha que la indicada en la marca de franqueo y en los horarios fijados por las unidades de admisión masiva u oficinas. Deben cumplir los criterios mínimos de clasificación y presentación de envíos masivos, es decir, clasificados por peso, formatos, ámbitos de destino y separados por máquina, por productos y valores añadidos. No podrán ser depositados en buzones y deberán ir siempre acompañados de un albarán de entrega por duplicado (una copia para el cliente y otra para la oficina) y por cada máquina de franquear, con todos los datos cumplimentados.

Correos podrá rechazar la admisión y proceder a la devolución de los envíos franqueados cuando:

- La fecha de la marca de franqueo sea diferente a la del día del depósito, pues la fecha del franqueo de los envíos debe coincidir con la fecha de depósito. Se admitirán envíos con fecha atrasada de 24 horas siempre y cuando en el momento del depósito el usuario presente los envíos con una estampación adicional por importe “cero” euros.

- Exista insuficiencia de franqueo. Cuando los envíos vayan insuficientemente franqueados y el usuario no abone la falta de franqueo en el momento del depósito.

- Se exceda del número máximo de estampaciones por envío que son dos.

- La marca de franqueo esté defectuosa o sea ilegible. Cuando en la marca de franqueo falte o no se pueda identificar claramente alguno de los datos imprescindibles: número de máquina, fecha, código de localidad, importe de franqueo.

- Cuando en un centro u oficina se presenten envíos franqueados con una máquina referida a una localidad de depósito distinta.

- Cuando los envíos estén mal acondicionados. Cuando se presenten envíos que no estén correctamente acondicionados de acuerdo al producto y valores añadidos o cuando no reúnan las condiciones de presentación acordadas en el contrato.

El mantenimiento y reparación de estas máquinas serán prestados únicamente por las empresas proveedoras de servicios autorizadas o cualquier empresa en que éstas deleguen.

6.4.3. Características de las estampaciones

Las marcas de franqueo (indicia) o impresiones de la máquina de franquear deberán cumplir los siguientes requisitos:

- La marca deberá ser clara y completa. El color elegido para la marca es el azul.
- Incluirá un código bidimensional (2D) que posibilitará la lectura óptica de todos los datos.
- Deberá incorporar la siguiente información:
  - País (ES).
  - Identificador único de la máquina de franquear (matrícula de la máquina).
  - Contador ascendente de objetos postales franqueados.
  - Fecha del día en que se realiza el depósito en Correos.
  - Identificador de oficina o centro de depósito.
  - Código identificador del producto que se franquea.
  - Código identificador de los valores añadidos al producto.
  - Tarifa del envío, incluyendo valores añadidos si los tuviera.
  - Logotipo de Correos.
  - Identificador de la versión de software.

El usuario o propietario de la máquina podrá incorporar un eslogan publicitario de la empresa, siempre y cuando no sea considerado como ofensivo o produzca dificultades operativas y técnicas en el curso de la expedición, tratamiento y entrega del envío. Si se diera alguna de las anteriores circunstancias, Correos podrá pedir el cese de la impresión al usuario de la máquina.

- Para las entidades colaboradoras y empresas consolidadoras, además del tipo de relación que tienen con Correos, deberán hacer constar su nombre, razón social y dirección.

consolidadora y Correos, con la única excepción de la correspondencia asegurada que no permita la impresión directa en el envío y que por sus dimensiones necesite imprimirla en una etiqueta o faja adherida al envío. El Paq Estándar está excluido de este sistema de franqueo.

6.4.1. Autorización

Correos autorizará el uso de máquinas de franquear a aquellos clientes, empresas consolidadoras y entidades colaboradoras que así lo deseen y formalicen contrato. La solicitud se presenta en Correos a través de una oficina postal o bien de los servicios comerciales mediante el modelo MF-1S. La solicitud debe ser contestada en el plazo de dos meses desde su recepción, en caso contrario, se entenderá como denegada.

La autorización de uso es por máquina, por usuario y por dirección de emplazamiento de la máquina, por lo que las autorizaciones no podrán ser cedidas o transmitidas a otra persona distinta a la que figura en el contrato, ni cambiar su ubicación, salvo autorización escrita y previa por parte de Correos.

Los titulares de máquinas no pueden franquear otra correspondencia más que la de su propiedad, con las excepciones siguientes:

- Los hoteles o establecimientos similares pueden franquear con su máquina la correspondencia de las personas alojadas en ellos.
- Las empresas pueden franquear la de sus sucursales o filiales, siempre que se haga constar en los sobres o cubiertas el nexo que las une.
- Las empresas de publicidad directa pueden franquear la correspondencia de sus clientes siempre que se exprese en las estampaciones el nombre o razón social de la empresa publicitaria.

6.4.2. Inspección, mantenimiento y reparaciones

Las máquinas de franquear deben mantenerse en un buen estado de funcionamiento por parte del usuario.

El usuario debe facilitar que cada equipo pueda ser inspeccionado cuantas veces sea necesario, y al menos una vez al año, por alguno de los proveedores de servicios de franqueo autorizados. Correos puede realizar inspecciones sin previo aviso y el poseedor de la máquina de franquear debe autorizarlas.

cambio. Antes de escoger una de estas dos opciones se debe colocar el rollo de estampillas en el sitio correspondiente.

6.3. Franqueo pagado en oficina

En un principio intentó sustituir a las estampillas, pero en la actualidad solo existe para la admisión de más de 30 envíos, cuya estampación y franqueo se hace por la máquina de alta producción en aquellas oficinas donde existe dicha máquina, o con la estampación manual de sellos para aquellas oficinas que no cuentan con máquina de alta producción. Se trata de un sistema de franqueo fácil de manipular, incluso desde los propios servicios de admisión.

Los envíos se identifican con una cancelación mecánica o con un sello que acredita su admisión en un lugar y fecha determinados y la indicación de que el franqueo ha sido pagado en oficina.

6.4. Franqueo a máquina

Se podrán franquear por este sistema todos los envíos, tanto de ámbito nacional como internacional, cualquiera que sea su modalidad o clase, que figuren incluidos en los anexos de los contratos entre el cliente, empresa colaboradora o entidad

Según la disposición adicional 4.ª de la Ley Postal:

- Las emisiones de sellos de correo y demás signos de franqueo, así como su programación, serán autorizadas mediante resolución conjunta de los Subsecretarios de Fomento, Hacienda y Administraciones públicas en los términos que se desarrolle reglamentariamente.
- Se crea, adscrita al Ministerio de Fomento, la Comisión Filatélica del Estado, como órgano consultivo de los Ministerios de Fomento y Hacienda y Administraciones públicas, con funciones de consulta, asesoramiento y propuesta en materia de emisión de sellos y demás signos de franqueo.
- Las funciones de distribución y venta de sellos de correo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. se entenderán sin perjuicio de la obligación que tienen los miembros integrantes de la red de expendedurías de tabaco y timbre de comercializar los sellos de Correos.

6.2. Estampillas

Las estampillas de franqueo reflejarán el valor de la tarifa o precio exigido por la prestación del servicio de que se trate, adhiriéndose a la cubierta de los envíos.

Son estampaciones en etiquetas autoadhesivas impresas por el valor seleccionado y emitidas, con carácter general, por las Epelsas de los servicios rurales. En los envíos que los clientes depositen en oficinas franqueados con estampillas, se deberá:

- Comprobar que las estampillas llevan número de máquina y preguntar dónde han sido adquiridas.
- Si el número de envíos no es significativo, se fotocopiará el anverso y reverso de un envío, de forma que sea legible el número de máquina y el remitente. Se dará curso a los envíos y se pondrá en conocimiento del responsable de la Jefatura de Red de Oficinas.
- Si el número de envíos es masivo o se trata de un número significativo de envíos certificados, antes de proceder a su admisión se pondrá en conocimiento del responsable en la Jefatura de Red de Oficinas, fotocopiando el anverso y reverso de un envío en el que se vea con claridad el número o números de máquina que las ha expedido y remitente de los envíos, quedando a la espera de instrucciones.

Correos puso en funcionamiento, aunque ya se utilizan poco, las expendedoras de estampillas de uso público, que cuentan con un monedero compuesto de 5 tubos que pueden almacenar las siguientes monedas: 0,01 euros, 0,05 euros, 0,20 euros, 0,50 euros y 1 euro.

Hay dos tipos de recarga: la recarga inicial que sirve para iniciar el monedero (sin esta recarga el monedero no funciona) en la que se tendrán que recargar los tubos con tres monedas cada uno siguiendo un orden, y una recarga normal para tener

- Prefranqueados.
- Prepagados.
- Máquinas de franquear.
- Pago diferido.
- Franqueo en Destino.
- CCRI.
- Vales Respuesta. Coupon Réponse.
- Franqueo electrónico.
- Franqueo diferido.

En este apartado no vamos a desarrollar los Prefranqueados, Prepagados, Franqueo en destino y CCRI porque se estudiaron en el Tema 1, concretamente, los dos primeros en la Línea Comunicación y los dos últimos en la Línea Correos Directo: publicidad y marketing.

6.1. Sellos

Son trozos pequeños de papel engomado con los que se pueden franquear todo tipo de envíos, en cuyo anverso constan figuras o signos grabados, el importe en euros o letras (del franqueo que liberan) y las palabras "Correos" y "España". Los confecciona el Estado a través de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).

El franqueo mediante sellos requerirá su incorporación a la cubierta del envío de que se trate, adhiriéndose siempre que sea posible en una única fila horizontal en el ángulo superior derecho en que figura la dirección (74 x 40 mm).

En el lado de la dirección de los envíos sólo podrán adherirse sellos de Correos o etiquetas de servicio, pero nunca viñetas o etiquetas benéficas, publicitarias o de cualquier otra clase, salvo autorización concedida por el operador al que se ha encomendado la prestación del Servicio Postal Universal.

En las viñetas o etiquetas benéficas, publicitarias y similares no podrán figurar las palabras "España" o "Correos", ni indicación alguna relativa al valor o de otra clase que pueda inducir a confusión con cualquier elemento de franqueo.

- Se rellenarán en el sistema los campos de remitente y destinatario, indicando teléfono de remitente y destinatario si es posible.

- En la pantalla de descripción del contenido se elegirá uno de estos dos tipos: Documento o Mercancía, y a partir de aquí se realizará una descripción detallada, evitando poner generalidades.

Realizados todos los puntos anteriores, se da de alta el envío, aparece la imagen de la tableta digital para que el cliente firme la aceptación de datos grabados, que el contenido declarado es correcto y que se hace responsable de las consecuencias de una declaración falsa o incompleta. Una vez firmado, el usuario acepta la admisión y se imprime la etiqueta y en los casos que sea necesario el sistema imprimirá la documentación aduanera correspondiente.

El envío que contenga mercancías peligrosas, de las admitidas, se identificará con una etiqueta verde y se cursará separado del resto de los envíos.

6. SISTEMAS DE FRANQUEO Y SISTEMAS DE PAGO ALTERNATIVOS

El **franqueo** es una de las formas de pago de los servicios postales, consistente en el abono de la tarifa o precio que corresponde aplicar a un envío postal para su circulación por la Red Postal Pública.

Según el Reglamento de Prestación de Servicios Postales, son sistemas de franqueo los sellos de Correos y los prefranqueados: sobres, tarjetas y cartas sobres con sellos o signos distintivos previamente estampados. Además, existen otros medios alternativos a los sistemas de franqueo como las impresiones de máquinas de franquear, las estampillas de franqueo expedidas por distribuidoras automáticas de Correos, el pago diferido, el franqueo en destino y el prepago.

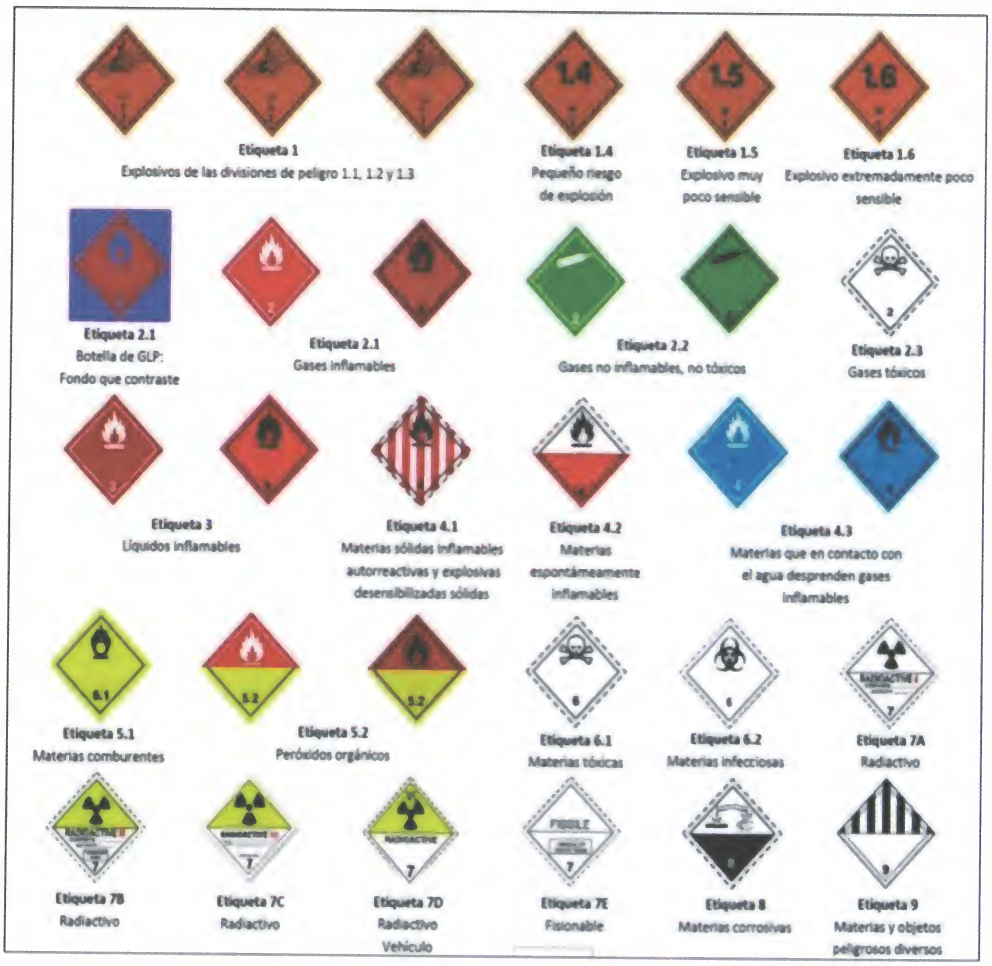
Actualmente los servicios postales pueden franquearse mediante:

- Sellos de Correos.
- Estampillas.
- Franqueo pagado en oficina.

- Comprobar que el embalaje es resistente, construido en un material adecuado y está adaptado a la forma y naturaleza del contenido.
- Cuando se sospeche racionalmente de que un envío presentado en la oficina contiene algún objeto cuya circulación por la Red postal esté prohibida o no se ajusta al contenido declarado, se invitará al remitente a que lo abra, y si no lo hiciese se denegará su admisión.
- Informar al cliente de que si con motivo del escaneo del envío postal en el primer centro de tratamiento se observara que contiene objetos cuya circulación está prohibida, se procederá a su devolución a la oficina de origen, que dará seguidamente aviso al remitente para que lo retire.

5.4. Embalajes prohibidos

Nunca se admitirá un envío cuyo embalaje tenga alguna de las marcas o etiquetas detalladas en la siguiente tabla aunque su contenido no sea mercancía peligrosa, caso de reutilización de embalajes:



5.5. Admisión de los envíos que contienen mercancías peligrosas

Realizadas las comprobaciones detalladas en los puntos anteriores se procede a admitir el envío, teniendo en cuenta siempre las siguientes consideraciones:

- Se admitirá como envío registrado.

- Baterías de metal litio instaladas en un equipo (ONU 3091) según la Instrucción de embalaje 970. Máximo 4 pilas (=<1 g) o 2 baterías.

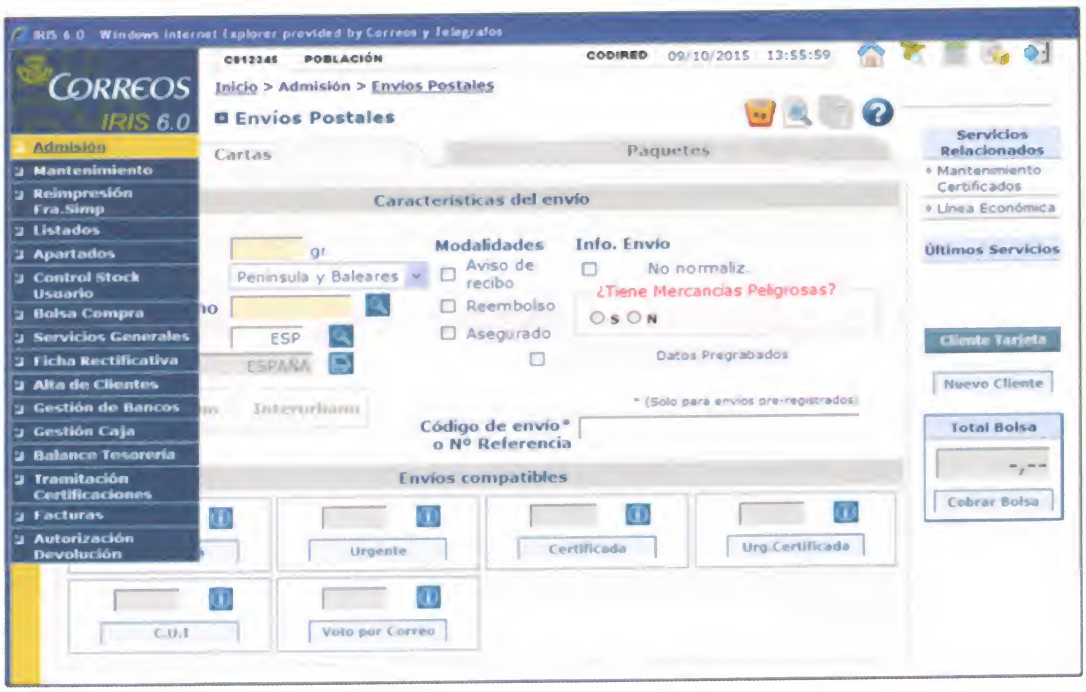
5.2. Obligaciones del remitente

El remitente tiene la responsabilidad de:

- Comunicar la presencia de MMPP.
- Completar la documentación específica al tipo de envío elegido.
- Utilizar un embalaje adaptado a la forma y naturaleza del contenido.

5.3. Obligaciones del personal de atención al cliente

Al admitir cualquier envío lo primero que hay que hacer en IRIS es marcar si contiene mercancías peligrosas de las permitidas para su circulación. Si se marca N, permite admitir todo tipo de envíos; si se marca S, no permite admitir envíos ordinarios, puesto que los envíos con mercancías peligrosas deben ir siempre registrados para poder tenerlos controlados en todo el proceso y tener identificado al remitente y al destinatario.



El personal de admisión debe comprobar que se cumplen todos los requisitos exigidos y que el remitente es consciente de las restricciones del envío de mercancías peligrosas.

El empleado debe preguntar al cliente por el contenido exacto del envío y además:

- Entregar al cliente el folleto informativo sobre Mercancías Peligrosas que se tiene en las oficinas.
- Verificar si el país de destino acepta baterías de litio.

Algunos ejemplos de artículos de uso diario que pueden ser arriesgados durante el transporte aéreo son: perfumes inflamables, tablas de surf o kits de resina de reparación de automóviles, esmalte para uñas o quitaesmaltes, cerillas y productos de limpieza para la casa.

Son mercancías peligrosas prohibidas para el transporte aéreo las nueve categorías recogidas en la tabla siguiente:

Ejemplos de mercaderías peligrosas prohibidas para el transporte aéreo

1. Explosivos	2. Gases comprimidos	3. Líquidos inflamables
Fuegos artificiales Petardos Municiones Pólvora Bengalas Bengalas de advertencias	Gas butano de encendedor Tanques de buceo Gas de campamento Gas de butano Extinguidores Aerosoles	Encendedores de gasolina Líquidos para encendedor Pinturas al óleo Sustancias adhesivas Perfumes inflamables
4. Sustancias inflamables	**5. Sustancias oxidantes**	**6. Sustancias tóxicas e infecciosas**
Fósforos (Cerillas) Carbones	Químicos generadores de oxigeno Peróxidos / Polvos blanqueadores	Pesticidas Químicos agrícolas Compuestos de mercuno Bacterias Virus *Observación
7. Materias radiactivas	**8. Corrosivos**	**9. Mercaderías peligrosas varias**
*Observación	Baterías húmedas Mercuno Ácido clorhídrico	Productos magnetizados Motores Dióxido de carbono sólido (hielo seco) Baterías de litio *Observación
*Observación excepto aquellas que sean admisibles según las disposiciones de las Actas de la UPU		

5.1. Mercancías peligrosas admisibles para su circulación por vía aérea

La Unión Postal Universal (UPU) y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) son los organismos que dictan las normas para transportar mercancías peligrosas y permiten transportar las siguientes:

- Muestras de pacientes definidas, clasificadas, embaladas y marcadas según lo indicado en IITT.
- Sustancias infecciosas de la categoría B (ONU 3373), embaladas según Instrucción de embalaje 650 y hielo seco como refrigerante para 3373.
- Material radiactivo, cantidad que no exceda de una décima parte de lo indicado en la tabla 2 – 15.
- Baterías de ión litio o metal litio:
  - Baterías de ión litio instaladas en un equipo (ONU 3481) según la Instrucción de embalaje 967. Máximo 4 pilas (=< 20wh) o 2 baterías (=<100wh) en un solo bulto.

pudiendo ser destinados, según conste en dicho contrato, tanto a territorio nacional como a otros países en que esta clase de envíos estén permitidos.

En el contrato citado en el punto anterior, el remitente de los envíos deberá comprometerse, bajo su responsabilidad, a que el contenido de los envíos que deposite es conforme a lo indicado en la instrucción ya mencionada, asumiendo expresamente que garantiza un adecuado acondicionamiento de los mismos, a fin de que no constituyan un peligro para los empleados de la Sociedad Estatal, ni causen deterioro a otros envíos. A tal fin, deberá consignar de forma visible en el embalaje de los envíos el contenido de los mismos.

Los productos a través de los que se cursen las armas permitidas, siempre deberán ir registrados, aplicando las directrices de trazabilidad establecidas para este tipo envíos.

4.2. Comprobación del contenido de los envíos

Cuando se sospeche racionalmente de que un envío presentado en una oficina postal contiene algún objeto cuya circulación por la Red postal esté prohibida o que no se ajuste al contenido declarado en el sobre o cubierta, cuando esto sea preceptivo, se invitará al remitente a que lo abra, y si éste no lo hiciese se denegará su admisión.

Análogo procedimiento se seguirá, en cuanto sea posible, con los objetos depositados en los buzones.

Cuando Correos tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos no puede circular por la Red postal o esté sometido a requisitos que no se hayan cumplido, procederá como se indica en el apartado anterior si no hubiera salido todavía de origen, remitiéndolo, en otro caso, con separación de los demás, a la oficina de destino. Desde esta oficina se notificará al destinatario dicha circunstancia, a fin de proceder como se indica en el apartado anterior y, si se negase a su apertura, no se entregará y se dará traslado del hecho al órgano competente para que resuelva sobre el trato que deba darse al envío.

5. MERCANCÍAS PELIGROSAS

La **Organización de Aviación Civil Internacional** (OACI) define **"mercancías peligrosas"** como artículos o sustancias que pueden suponer un riesgo para la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente y que aparecen en la lista de mercancías peligrosas. Muchas mercancías peligrosas que son relativamente seguras en su uso diario pueden presentar características peligrosas cuando se exponen a las condiciones del transporte aéreo como:

- Manipulación incorrecta.
- Temperaturas extremas.
- Condiciones extremas de presión.
- Vibración.

- Los objetos cuya circulación esté prohibida en España, con arreglo a la normativa en vigor.
- Los que se determine en convenios internacionales en los que España sea parte signataria.
- Las baterías y pilas de litio que no vayan contenidas en un equipo, siempre que el envío vaya a circular por vía aérea, tanto para envíos nacionales como internacionales.
- En la admisión de envíos internacionales que vayan a circular por vía aérea es de obligado cumplimiento comprobar en la admisión la información para verificar las prohibiciones específicas del país de destino y la lista de prohibiciones generales publicada por la Unidad Internacional.
- Los aerosoles nunca pueden circular por vía aérea.
- Envíos postales que contenga restos y/o cenizas humanas. Si se detectaran envíos se dará aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que corresponda, sin perjuicio de que se informe al remitente para que retire su envío.

4.1. Circulación de envíos que contengan determinadas clases de armas

Las armas reglamentarias permitidas para circular por Correos para las que no es necesaria guía de circulación son las que se detallan:

- Carabinas y pistolas, de tiro semiautomático y de repetición, y revólveres de doble acción, accionadas por aire u otro gas no asimiladas a escopetas.
- Carabinas y pistolas, de ánima lisa o rayada, y de un solo tiro, y revólveres de acción simple, accionadas por aire u otro gas comprimido no asimiladas a escopetas.
- Las armas blancas y en general las de hoja cortante o punzante no prohibidas.
- Los cuchillos o machetes usados por unidades militares o que sean imitación de los mismos.
- Los arcos, las armas para lanzar líneas de pesca y los fusiles de pesca submarina que sirvan para disparar flechas o arpones, eficaces para la pesca y para otros fines deportivos.
- Los revólveres o pistolas detonadoras y las pistolas lanza bengalas.

Las armas reglamentarias no detalladas en el punto anterior, es decir, las armas de fuego de todo tipo, así como las armas accionadas por aire u otro gas comprimido cuando la energía cinética del proyectil en boca exceda de 24.2 julios, no podrán circular por Correos.

Los envíos que contengan armas de las permitidas mediante la Instrucción del Presidente de la Sociedad Correos y Telégrafos S.A., de fecha 1 de junio de 2012, podrán ser remitidas exclusivamente por empresas fabricantes, distribuidoras o comercializadoras de las mismas, previa formalización del correspondiente contrato con Correos,

3.4. Nuevo procedimiento de rectificación y modificación de facturas de oficinas

Cuando no se puedan realizar las modificaciones o rectificaciones en el SGTC, se solicitarán dichas rectificaciones o modificaciones al Área de Facturación directamente, se cursarán por correo ordinario cuando no sea posible enviarlas por correo electrónico; en el caso de que se envíen por mail, siempre se acompañará la documentación escaneada. El Área de Facturación responderá por correo electrónico.

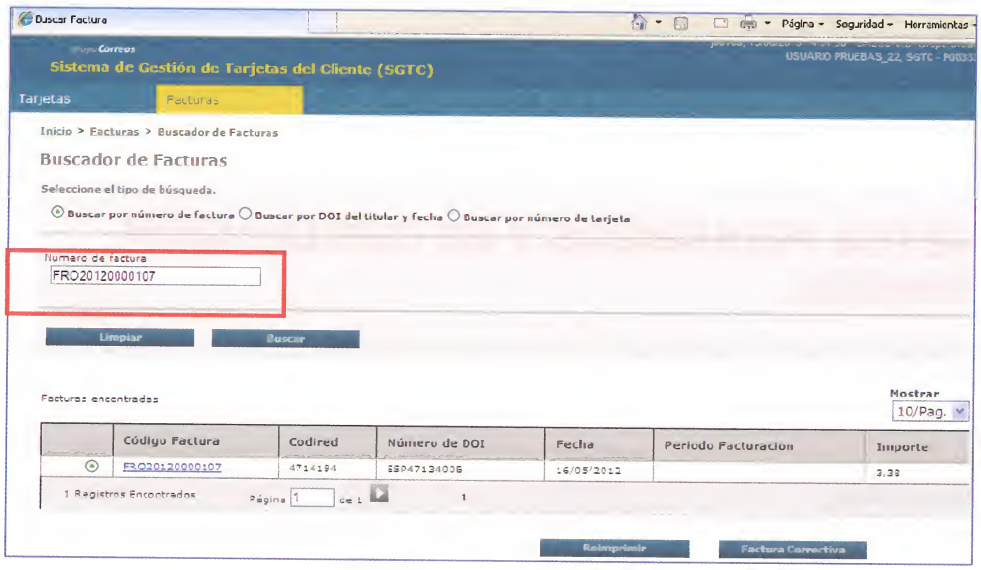
4. OBJETOS PROHIBIDOS Y DE CIRCULACIÓN RESTRINGIDA

Se considerarán objetos prohibidos como envíos postales aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, de sanidad pública, utilidad general y de protección del Servicio Postal Universal (artículo 16 del Reglamento de Prestación de Servicios Postales, RD 1829/1999). Según esto, no pueden incluirse en ninguna clase de envíos postales los objetos siguientes:

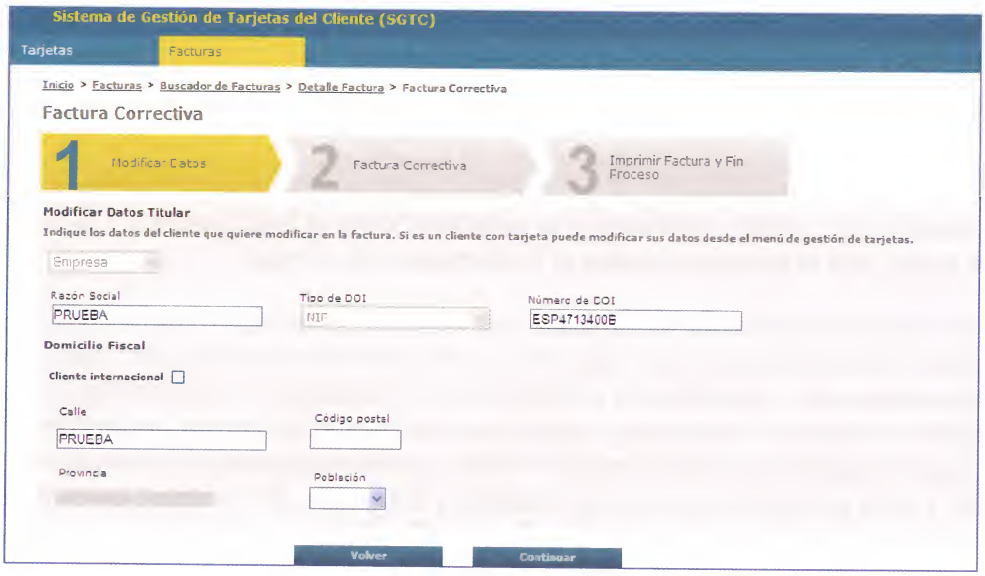
- Los productos sometidos a régimen de reserva y no provistos de autorización especial para circular por la red postal; dicha autorización ha de ser expedida por la entidad que ostente el derecho exclusivo de distribución.
- El opio y sus derivados, la cocaína y demás estupefacientes y sustancias psicotrópicas, salvo si se envían con fines medicinales y acompañados de autorización oficial expedida por una autoridad sanitaria oficial.
- Los envíos cuya envoltura o cubierta contenga textos o dibujos que vulneren cualquiera de los derechos fundamentales de la persona.
- Los envíos de armas, conforme a lo establecido en el Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Las materias explosivas, inflamables y otras peligrosas, salvo las biológicas perecederas, intercambiadas entre laboratorios oficialmente reconocidos, y las radiactivas depositadas por expedidores debidamente autorizados. A estos efectos, se considerarán materias o sustancias radiactivas las que sobrepasen los límites establecidos en la legislación sobre energía nuclear y sobre transporte de mercancías peligrosas, y será preceptivo que, en su traslado y embalaje, se cumplan las disposiciones de la Ley 25/1964, de Energía Nuclear, del Real Decreto 53/1992, de 24 de enero, de Protección Sanitaria contra Radiaciones Ionizantes, de las normas reguladores del transporte de mercancías peligrosas y de las demás normativas específicas que resulten aplicables.
- Los animales vivos, sin estar provistos de una autorización especial de la autoridad competente o ser intercambiados entre instituciones oficialmente reconocidas.
- Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de delito.
- Los objetos cuya naturaleza o embalaje puedan constituir un peligro para los empleados de los operadores postales que los manipulan o causar deterioro a otros envíos.
- Los objetos cuya admisión o circulación esté prohibida en el país al que van destinados.

Con la entrada en funcionamiento de esta nueva funcionalidad, si un cliente solicita en las oficinas de Correos una modificación de datos de cliente de una factura (nombre, dirección, CIF/NIF, etc.), se llevará a cabo a través de esta aplicación.

Una vez dentro de la aplicación, se busca la factura por su código:



Se selecciona el botón «*Factura Correctiva*» y en la pantalla siguiente se procede a modificar los datos del cliente, se pueden modificar todos los datos incluidos el DOI/NIF/CIF:

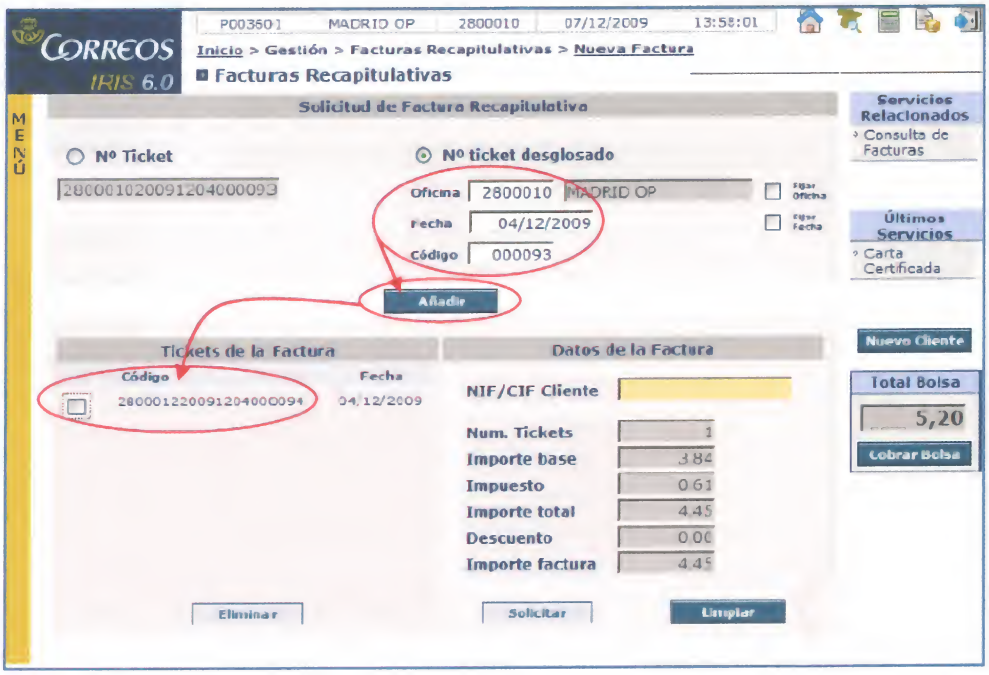


Toda modificación conlleva la generación de dos facturas:

- Nota de abono: igual que la factura original pero de signo negativo.
- Correctiva: que incorpora los datos ya modificados.

Las dos se imprimen y se le entregan al cliente. Todas las operaciones realizadas quedan grabadas en la base de datos.

- Introduciendo de forma desglosada el codired de la oficina donde se emitió el tique, la fecha en la que se emitió el tique con el formato “dd/mm/aaaa” y posteriormente el código de dicho tique (6 dígitos).



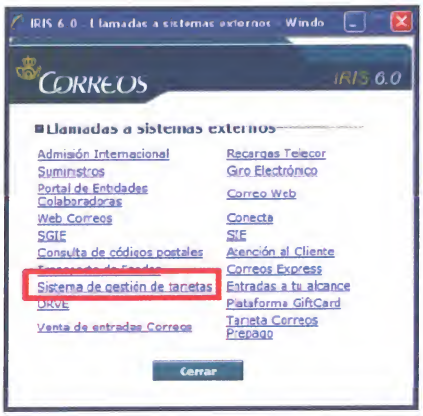
Una vez introducidos todos los tiques, hay que rellenar el campo NIF/CIF del cliente que solicita la factura, debiendo ser correcto ya que la aplicación validará que se introducen unos valores correctos. Cuando se haya introducido, se pulsará el botón «*Solicitar*» para obtener la factura recapitulativa correspondiente.

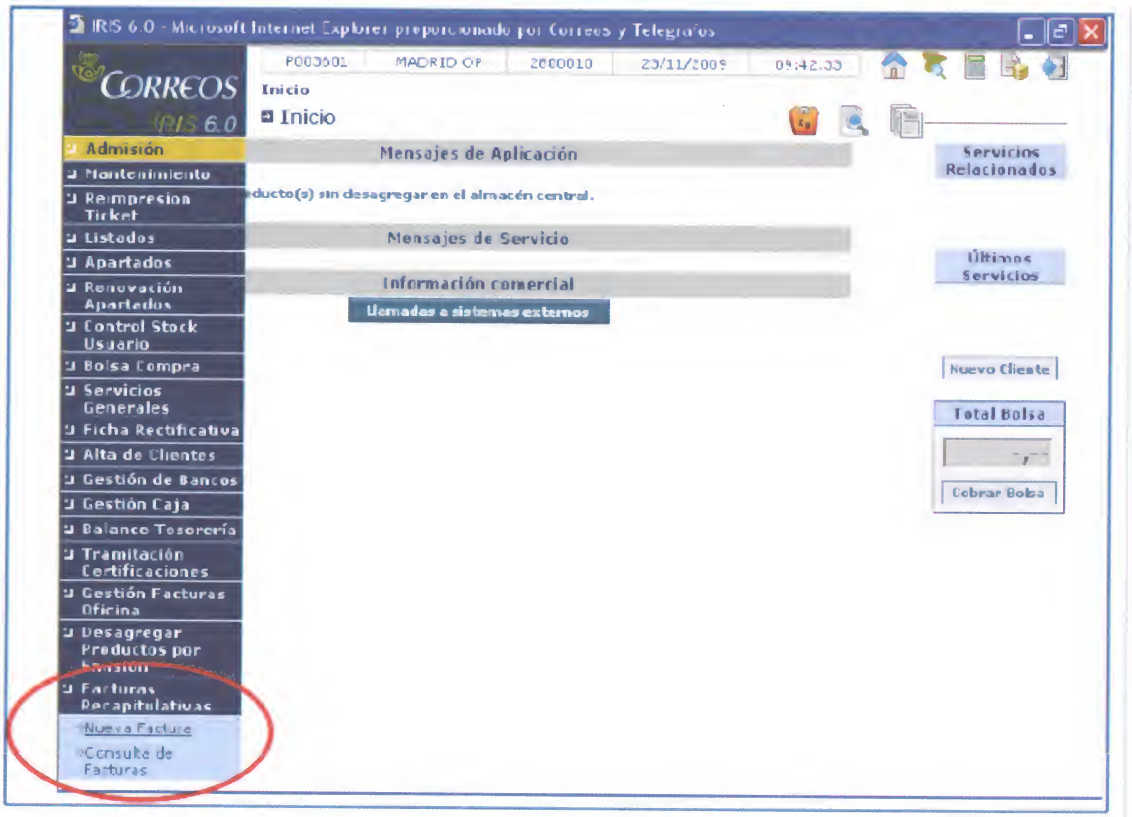
Es posible emitir, para un mismo cliente, varias facturas recapitulativas del mismo mes y la misma zona impositiva, con la única condición de que no se repitan, es decir, un mismo tique no puede incluirse en más de una factura.

También es posible volver a solicitar facturas recapitulativas previamente emitidas. Para ello se deben introducir en IRIS una serie de parámetros que permitan localizar la factura, como el rango de fechas, NIF/CIF del cliente o número de tique. Una vez identificada la factura en cuestión es posible imprimirla de nuevo.

3.3. Facturas correctivas

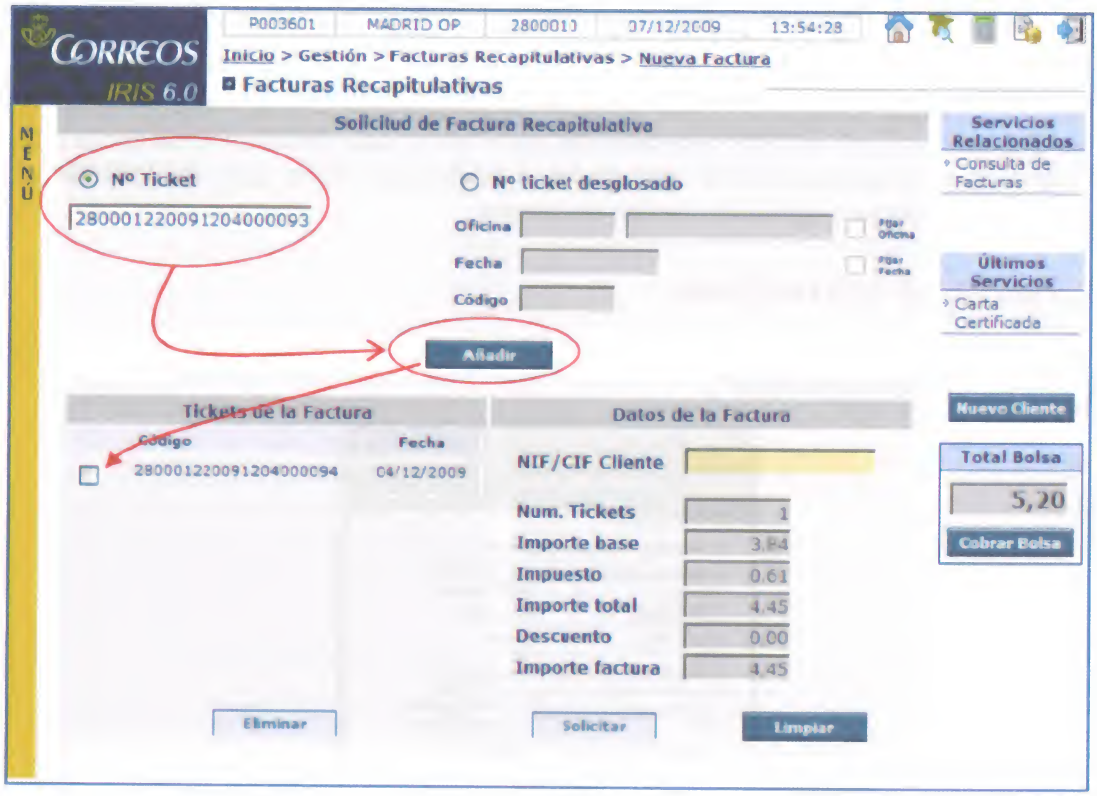
Se ha incorporado una nueva funcionalidad en *Llamadas a sistemas externos* denominada “Sistema de gestión de tarjetas”.





Una vez dentro del módulo de facturas, hay que introducir los tiques para los que se va a solicitar factura recapitulativa. La información de los tiques se puede introducir de dos maneras:

- Introduciendo en el sistema toda la secuencia de dígitos del tique.



Queda anulada la posibilidad de solicitar factura de tiques generados en estampilladoras de servicios rurales y en el caso de que el destinatario exija una factura completa con sus datos identificativos, porque así lo necesite para el ejercicio de cualquier derecho de naturaleza tributaria, Correos estará obligado a emitírsela (art. 2.2.a del Reglamento). Por ello, es imprescindible conocer el mismo día de la venta si el cliente va a precisar una factura completa, para que ésta pueda ser generada en la oficina técnica correspondiente ese mismo día (bien por el mismo cartero o bien por personal de la oficina en el caso de que sea el cliente quien acuda a ésta), puesto que no será posible generar esa factura completa a posteriori.

3.1. Facturas para clientes extranjeros

Cuando el cliente sea extranjero, en el momento de emitir la factura, habrá que cumplimentar el campo del documento de identificación del cliente (NIF/CIF) e indicar el código ISO del país de procedencia del cliente. El código ISO se introducirá antes que el número de identificación.

3.2. Facturas recapitulativas

La oficina, a petición de un cliente, puede emitir facturas recapitulativas de operaciones realizadas en la propia oficina o en otra u otras. Estas facturas sólo se pueden solicitar a posteriori, nunca en el momento de la compra.

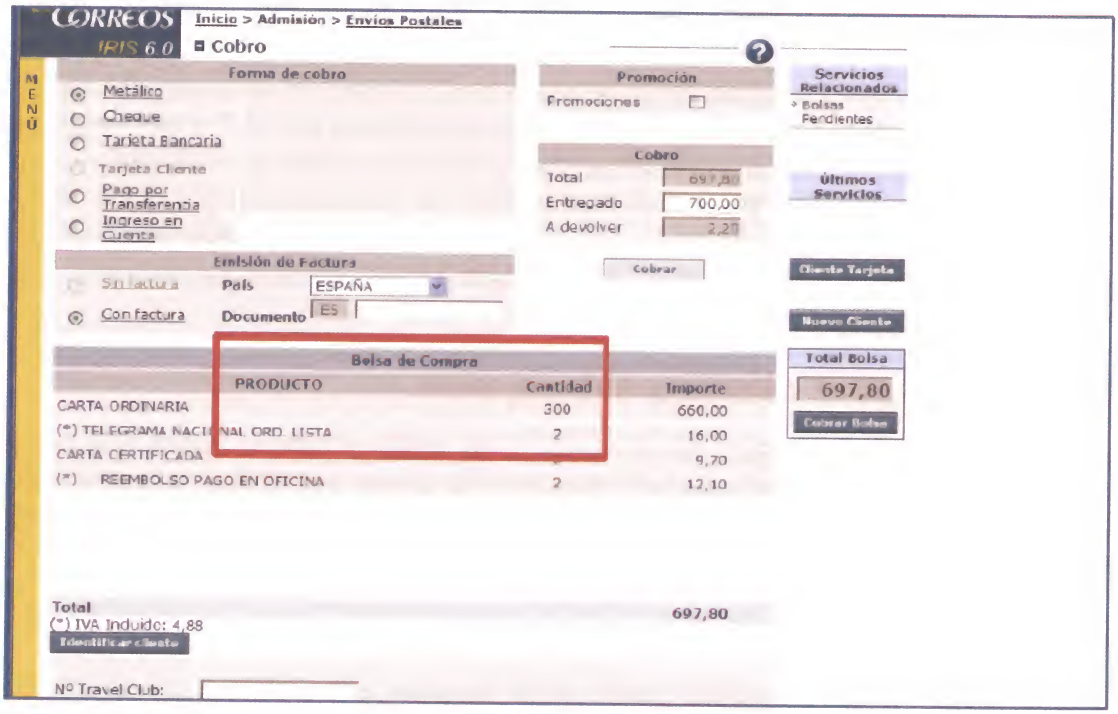
Las operaciones reflejadas en la factura recapitulativa aparecen desglosadas por día y tique, de manera que la factura tendrá tantos bloques como tiques se hayan introducido en dicha factura. También aparece la oficina de admisión de cada tique y un resumen de la factura, desglosado por tipo impositivo. A su vez, también tiene un desglose en factura postal y no postal.

La factura recapitulativa se emite a partir de uno o varios tiques de compra, emitidos en días e incluso meses atrás, con una antigüedad máxima de un año. Para que estos tiques puedan estar incluidos en la factura recapitulativa, no pueden haber sido incluidos en ninguna factura anterior.

En una misma factura recapitulativa pueden incluirse varios tiques diferentes, siempre que estos se hayan emitido el mismo mes y año. Por tanto, se tendrá que emitir una factura recapitulativa para cada tique emitido durante un mismo mes y año.

Además, los tiques deben pertenecer a una misma zona impositiva, esto es, no se pueden emitir facturas con tiques que, siendo del mismo mes y año, se hayan obtenido, por ejemplo, en oficinas de la península y de Canarias o Ceuta y Canarias, etc.

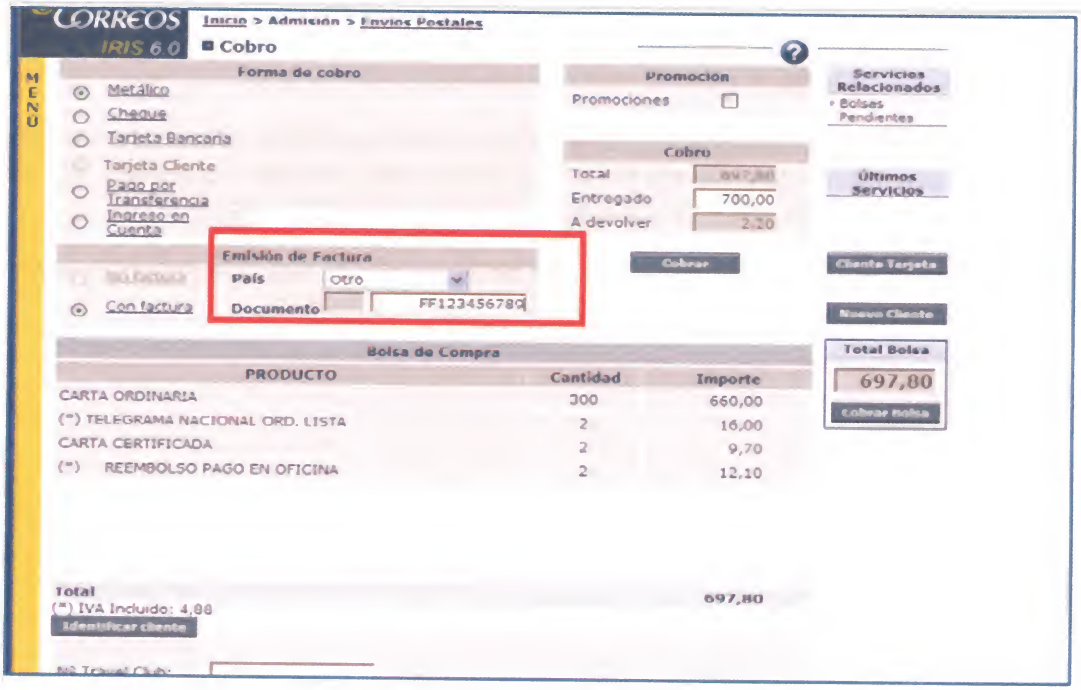
Para llegar al módulo de creación de facturas recapitulativas, hay que seguir la siguiente ruta en *IRIS>>Gestión>>Facturas Recapitulativas>>Nueva Factura*.



En el desplegable de países aparecerá seleccionado por defecto España. Cuando el usuario seleccione otro país diferente, se mostrarán las dos letras correspondientes al país elegido. El usuario debe introducir un NIF, un CIF o un NIE, ya que la aplicación seguirá realizando dichas validaciones.

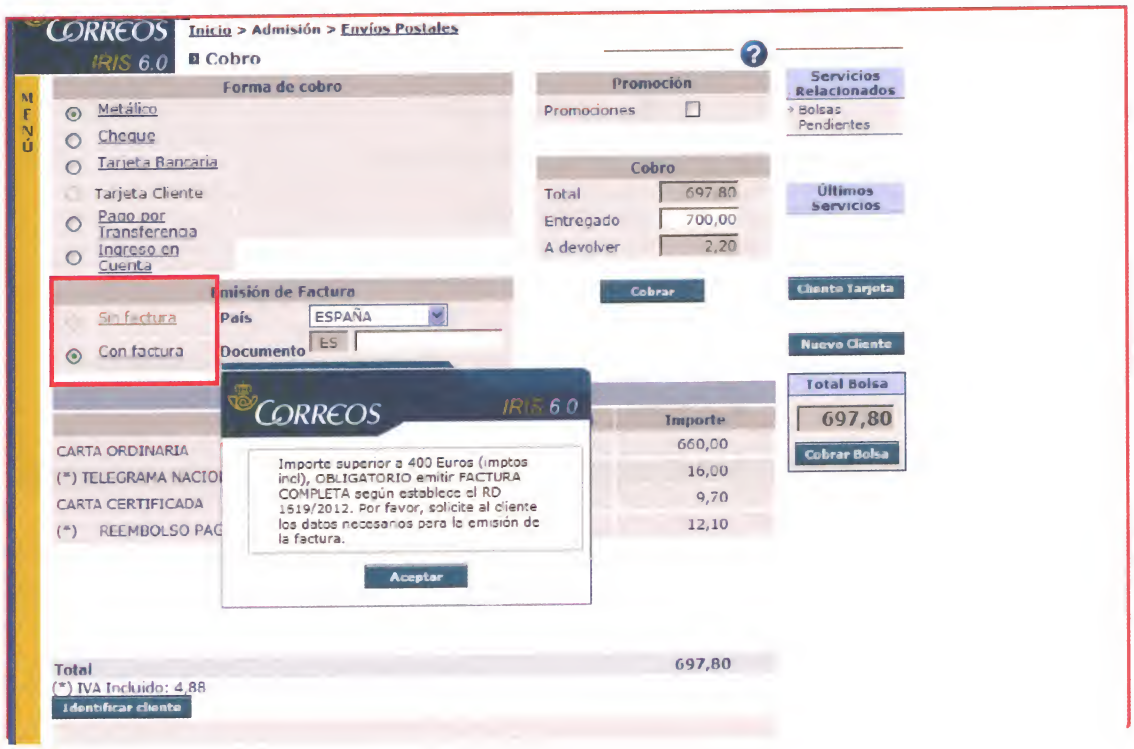
En el desplegable del país, solo se mostrarán aquellos países que estén inscritos en el Censo de Operadores Intracomunitarios. IRIS mandará al Sistema de Facturas de la Intranet dicho documento de identificación añadiéndole las letras ES o del país elegido por delante.

Si el cliente pertenece a un país que no se muestra en el combo, podrá elegir la opción «Otros». IRIS no hará ningún tipo de validación sobre dicho número de identificación.



mite la deducción de impuestos para el cliente; en el caso de que el cliente quisiera deducir el importe, sería necesario emitir factura completa.

Cuando la bolsa supere los 400 euros (sin incluir los productos de terceros) es obligatorio emitir factura completa, así como cuando el cliente lo pida. En IRIS aparece un mensaje indicando la obligatoriedad del hecho, impidiendo cobrar la bolsa sin emitir la factura y obligando a introducir los datos del cliente (NIF e identificación), con la obligatoriedad de cumplimentar correctamente estos datos.

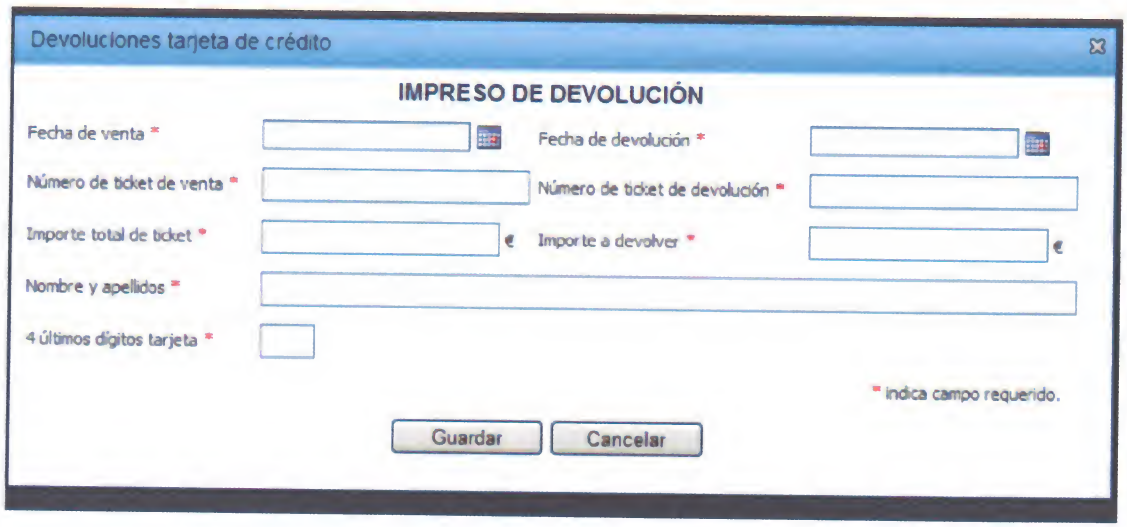


La emisión de facturas se deberá atener a las siguientes normas:

- Está prohibido emitir cualquier tipo de factura (talonarios, plantillas de Excel, etc.) que no haya sido generada a través del sistema IRIS.
- Las oficinas auxiliares y servicios rurales que tengan necesidad de obtener una factura para un cliente, deberán realizar el proceso de admisión, de los productos o servicios objeto de dicha factura, a través de su oficina técnica correspondiente, solicitando del cliente los siguientes datos, necesarios para la emisión de la factura:
  - Nombre o denominación social.
  - Domicilio fiscal.
  - NIF.

Cuando el cliente solicite el cobro de una bolsa de compra con factura, IRIS va a mostrar la siguiente pantalla:

En estos casos, y tras intentar dos veces la devolución por tarjeta, se realizará la devolución, anotando automáticamente el importe de la misma en el campo del balance «Devoluciones con tarjeta». IRIS imprimirá un tique de devolución (nota de abono). Al pulsar el botón «*Aceptar*», aparecerá un formulario que deberá ser rellenado por el empleado y al pulsar «*Guardar*» internamente llegará vía e-mail a una lista de distribución de personal de Finanzas y Contabilidad. Posteriormente se imprime para entregar copia al cliente.



Una vez cumplimentado, la operación de devolución manual se da por terminada a nivel de usuario de oficina y seguirá su curso, de forma que Contabilidad/Finanzas realizará o solicitará la devolución al cliente.

3. EMISIÓN DE FACTURAS POR SERVICIOS DE COBRO AL CONTADO

Aunque se pueden hacer facturas "recapitulativas" (el procedimiento se explica más adelante), debemos preguntar al cliente si va a querer la emisión de factura en el momento, por lo que se le preguntará antes de terminadas sus operaciones, si necesita factura o no, con el fin de emitirlas en el momento, evitando así solicitudes y reclamaciones posteriores.

En cumplimiento del Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento que regula las obligaciones de facturación, que entró en vigor el 1 de enero de 2013, e introduce determinados cambios con respecto a la normativa vigente hasta ese momento, Correos se ve obligado a emitir factura simplificada o completa.

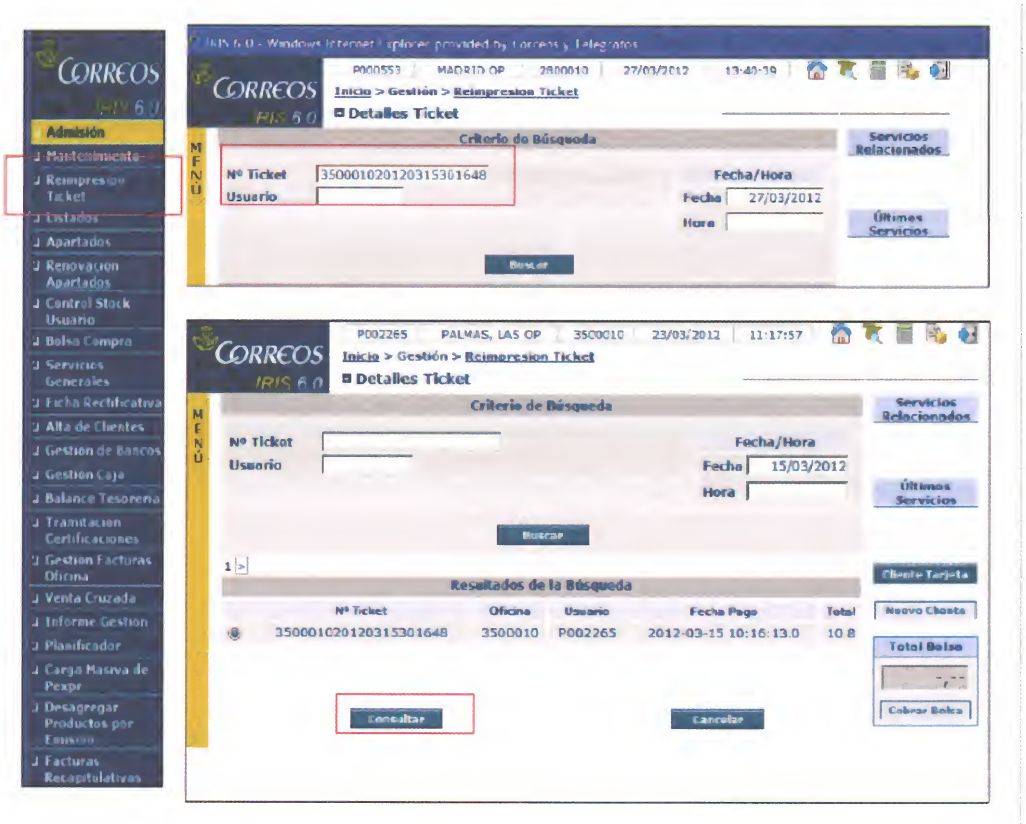
Así, los actuales tiques se sustituyen por facturas simplificadas que pueden emitirse con carácter general cuando el importe de la operación no exceda de 400 euros (impuestos incluidos), o de 3.000 euros en el caso de venta al por menor (merchandising, lotería, recargas...). En esta factura simplificada no se consigna el NIF del cliente, ni la cuota de impuesto repercutida, por lo que su emisión no per-

Las devoluciones deberán realizarse empleando la misma forma de cobro/abono que se utilizó en la operación de venta, y en el caso de pago con tarjeta, exclusivamente sobre la tarjeta con la que se pagó. El procedimiento para la devolución de productos o servicios se realiza desde la opción de menú correspondiente. Una vez que se procede a cobrar una bolsa con importe negativo se habilitará únicamente la forma de pago que se empleó al realizar la operación de venta correspondiente, no pudiendo ser cambiada por el usuario.

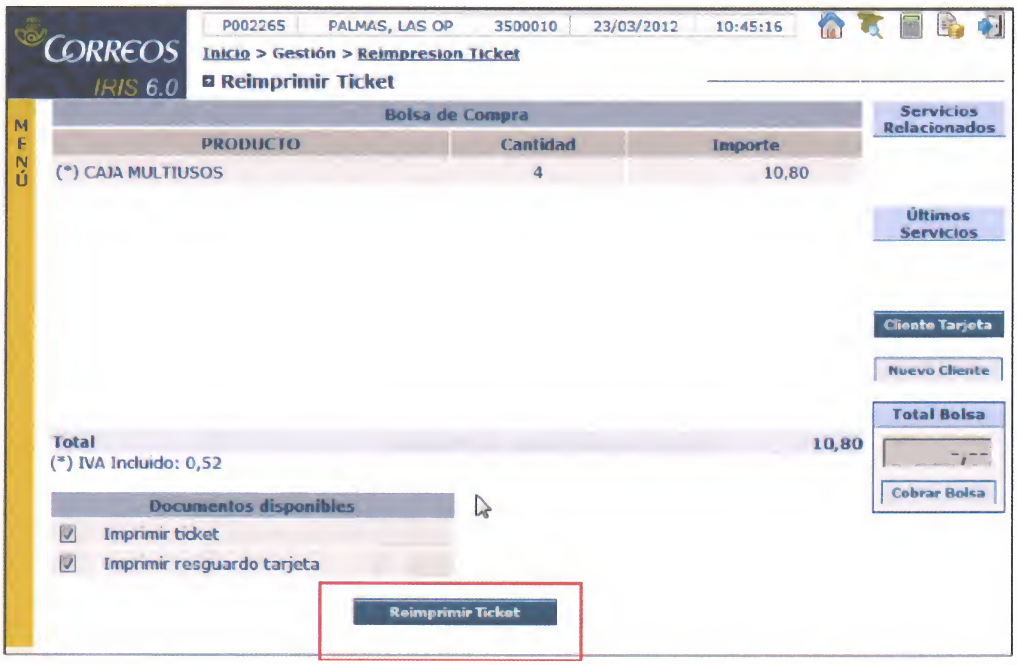
En las devoluciones no se solicitará el pin, por lo que siempre debe firmar el cliente el impreso.

Si se produjera algún error durante el proceso de devolución, y no pudiera realizarse el abono en la tarjeta del cliente (por ejemplo, la tarjeta no es legible), dado que no es posible realizar la devolución en una tarjeta diferente ni se puede realizar el abono en metálico, se mostrará un mensaje indicando que se debe realizar un procedimiento manual (extraordinario) para que el cliente reciba por transferencia bancaria el importe tras las verificaciones correspondientes:

En caso de error en la impresión de los documentos asociados al pago (tique de caja y resguardo del pago con tarjeta), el sistema permite reimprimir dichos documentos para entregárselos al cliente. La reimpresión está disponible en *Iris>>Gestión>>Reimpresión de ticket*. Se introduce el filtro deseado y se pulsar el botón «*Buscar*». A continuación se muestran las bolsas de compra encontradas.



Se pulsa el botón «*Consultar*» para acceder al detalle de la bolsa. En la parte inferior se activarán los impresos disponibles. Para iniciar la impresión, se pulsa el botón «*Reimprimir Ticket*». Los documentos muestran en la parte inferior un texto indicando que se trata de un duplicado.



(Ejemplo de bolsa divida con productos que sólo se pueden abonar en metálico)

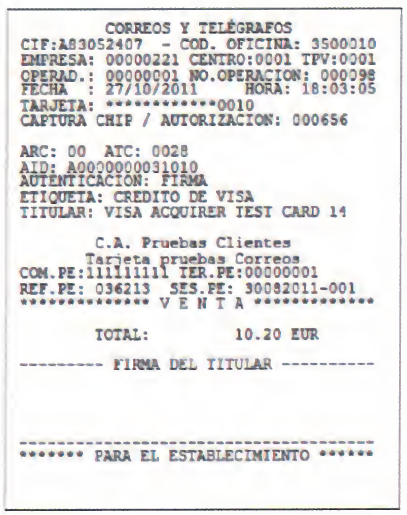
07

Una vez finalizada la operación de compra correctamente se imprimirá el tique por la Epelsa:

- Si la oficina tiene instaladas las nuevas Epelsa, se imprimirán por ellas los documentos de pago con tarjeta, si la tarjeta es de PIN, este documento se entrega al cliente y no es necesario que la oficina se quede con ninguno.

- Si la tarjeta es de firma, el cliente ha de firmar este documento y la oficina se quedará con él para archivarlo en la serie 05 y reimprimirá una copia para el cliente desde la opción reimpresión de factura simplificada (Fra. Simpl.).

Si la oficina aún no tiene instaladas las nuevas Epelsa: se deberá validar el impreso autocopiativo. El impreso debe introducirse en la validadora en posición vertical. La impresión saldrá con un espacio reservado para la firma del cliente que solo será necesaria en caso de que no haya pedido pin al cliente. Una vez firmado, al cliente se le entrega la copia amarilla del impreso al que se grapa el tique de la Epelsa.



CORREOS Y TELÉGRAFOS
CIF:A83052407 - COD. OFICINA: 3500010
EMPRESA: 00000221 CENTRO:0001 TPV:0001
OPERAD.: 00000001 NO.OPERACION: 000098
FECHA : 27/10/2011 HORA: 18:03:05
TARJETA: **********0010
CAPTURA CHIP / AUTORIZACION: 000656

ARC: 00 ATC: 0028
AID: A0000000031010
AUTENTICACION: FIRMA
ETIQUETA: CREDITO DE VISA
TITULAR: VISA ACQUIRER TEST CARD 14

C.A. Pruebas Clientes
Tarjeta pruebas Correos
COM.PE:111111111 TER.PE:00000001
REF.PE: 036213 SES.PE: 30082011-001
********** V E N T A **********

TOTAL: 10.20 EUR

--------- FIRMA DEL TITULAR ----------

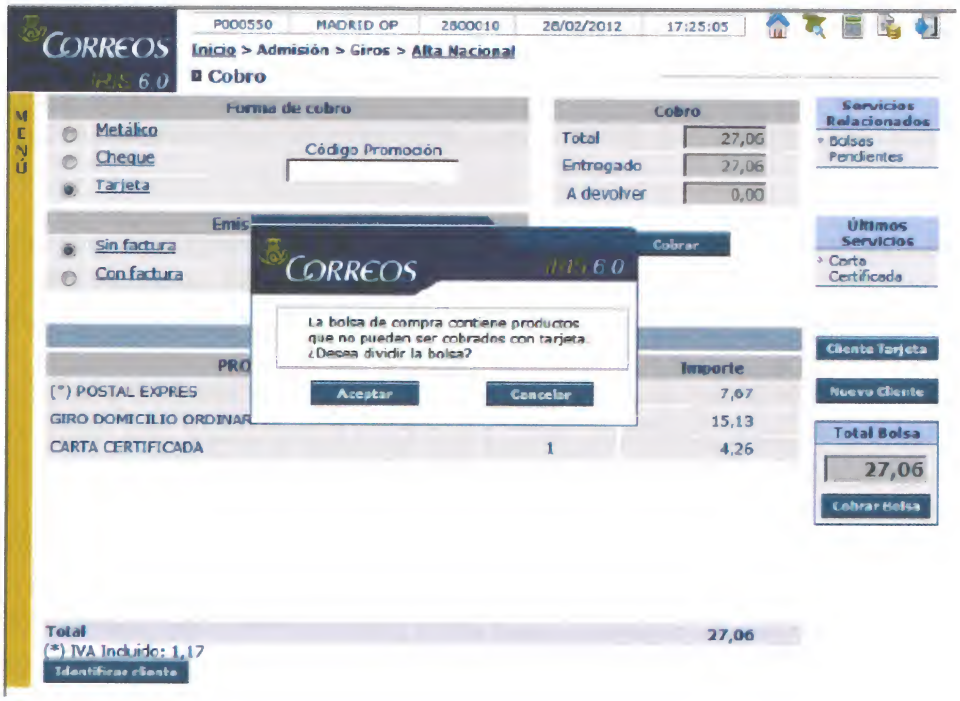
******* PARA EL ESTABLECIMIENTO *******

- Factaje.
- Devolución de paquetería.

■ Cualquier otro que no se cobre por la bolsa de IRIS.

Si la bolsa de compra estuviera compuesta por productos que permiten ser pagados con tarjeta y por productos que no lo permitan, al seleccionar la forma de cobro «Tarjeta», se mostrará un mensaje al usuario indicando esta situación y dándole la opción de dividir la bolsa de compra en dos: una con los productos que permiten el pago con tarjeta, y otra sin los productos que no pueden ser cobrados con tarjeta.

Si el usuario pulsa el botón «*Cancelar*», no se dividirá la bolsa de compra y se le permitirá al usuario volver a elegir la forma de cobro.



Si el usuario pulsa el botón «*Aceptar*», la bolsa de compra actual se dividirá automáticamente en dos: una con los productos que no se pueden pagar con tarjeta (metálico), la cual quedará como bolsa activa, y otra con los productos que sí se pueden pagar con tarjeta, la cual quedará como bolsa pendiente de cobrar.

2.4. Tarjeta de crédito/débito

Permite la utilización de todas las tarjetas autorizadas por los dispositivos o lectores de tarjetas distribuidos en las oficinas. A efectos de modalidad de pago, pagar con la Tarjeta Prepago Mastercard estaría incluido dentro del pago con tarjeta de débito.

En la actualidad, la pasarela de pagos de Correos no tiene autorizado el pago con:

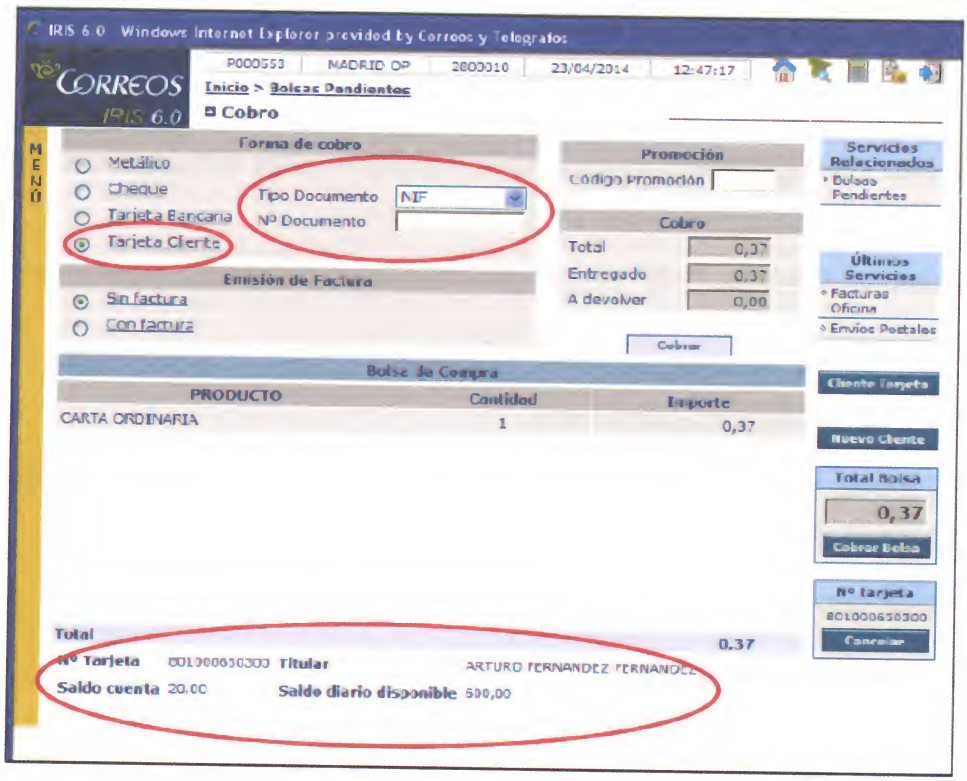
- Diners Club.
- Tarjeta de fidelización Más cerca.

Todas las operaciones de pago mediante tarjeta (o pago electrónico) tienen las siguientes fases en IRIS:

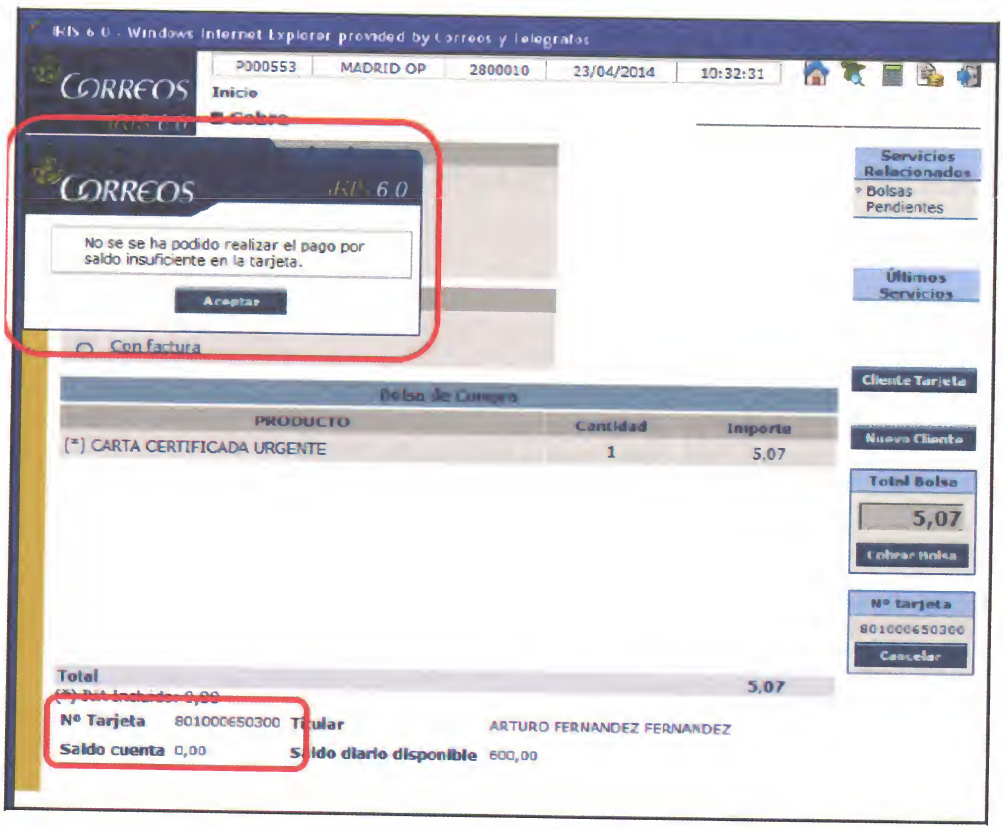
- Solicitar documento de identificación.
- Inserción de la tarjeta en el Pinpad.
- Lectura de la tarjeta.
- Solicitud de pin al cliente por pantalla y tecleo de éste en el teclado del Pinpad excepto en el caso de que la tarjeta sea de la modalidad contactless, que el datáfono no pide pin.
- Solicitud de autorización.
- Resultado de la operación.

Los servicios para los que Correos acepta el pago con tarjeta como forma de pago son todos aquellos que se cobran por la bolsa de IRIS, quedando excluidos:

- Recargas Telecor.
- Recarga de la Tarjeta Más Cerca.
- Cualquiera de las modalidades de envío de dinero:
  - Envío nacional e internacional a través de SEDI.
  - Western Union.
- Cobro de recibos.
- Locutorios.
- Todos los importes cobrados en SGIE:
  - Reembolsos.
  - Importes de trámites aduaneros.



Las bolsas tienen que pagarse enteras. Es decir, si no hay saldo suficiente en la cuenta, no podrá seleccionarse el pago con tarjeta cliente. Nos aparecerá un mensaje de error y tendremos que seleccionar otra forma de pago.



El justificante del pago de operaciones con tarjeta sale por la balanza, uno para el cliente pues no es necesario que la oficina se quede con ninguna copia.

Se excluyen de esta limitación los recibos emitidos por entidades financieras (actualmente Citibank, Cofidis y UCI), y la Dirección General de Tráfico.

También están excluidas las operaciones de Western Union, que en la actualidad siguen teniendo como límite máximo de transferencia 3.000 euros.

2.2. Transferencia bancaria e ingreso en cuenta

El cliente deberá entregar resguardo de la transferencia realizada por el importe de la compra o prestación del servicio. El resguardo deberá estar mecánicamente validado y sellado por la entidad financiera de origen con fecha anterior a la realización de la compra o prestación del servicio.

En este caso, la oficina debe confirmar que el abono de la transferencia figura en cuenta bancaria a través de la banca electrónica.

Si la oficina es una de las que no operan con cuenta corriente, se debe facilitar al cliente el número de la cuenta de su Intervención de Zona. La oficina comunicará tal circunstancia a la Intervención, y únicamente cuando ésta confirme el ingreso en cuenta, se procederá a prestar el servicio al cliente.

2.3. Tarjeta Más Cerca

La Tarjeta Más Cerca es la tarjeta de fidelización de Correos que, además, se puede utilizar como tarjeta prepago (el cliente debe elegir esta opción como paso previo para poder hacer recargas o pagos). Optar por la opción prepago se puede hacer en el contrato de alta o, posteriormente, como modificación de datos del cliente. La tarjeta no puede utilizarse para disponer de dinero en efectivo.

La tarjeta permite el pago por su titular de todos los productos y servicios a la venta en las oficinas de Correos excepto las operaciones que no permiten pago con tarjeta de crédito o débito. Las recargas de dinero se hacen por múltiplos de 5 con un mínimo de 20 euros y un máximo de 2.495 euros.

Al seleccionar la opción de pago Tarjeta cliente (Tarjeta Más Cerca) se debe informar el número del DOI del titular (que irá precedido de las dos letras correspondientes al país), porque si no, no se activará la bolsa. No puede pagar con tarjeta ninguna persona que no coincida con los datos que aparecen en la parte inferior de la pantalla.

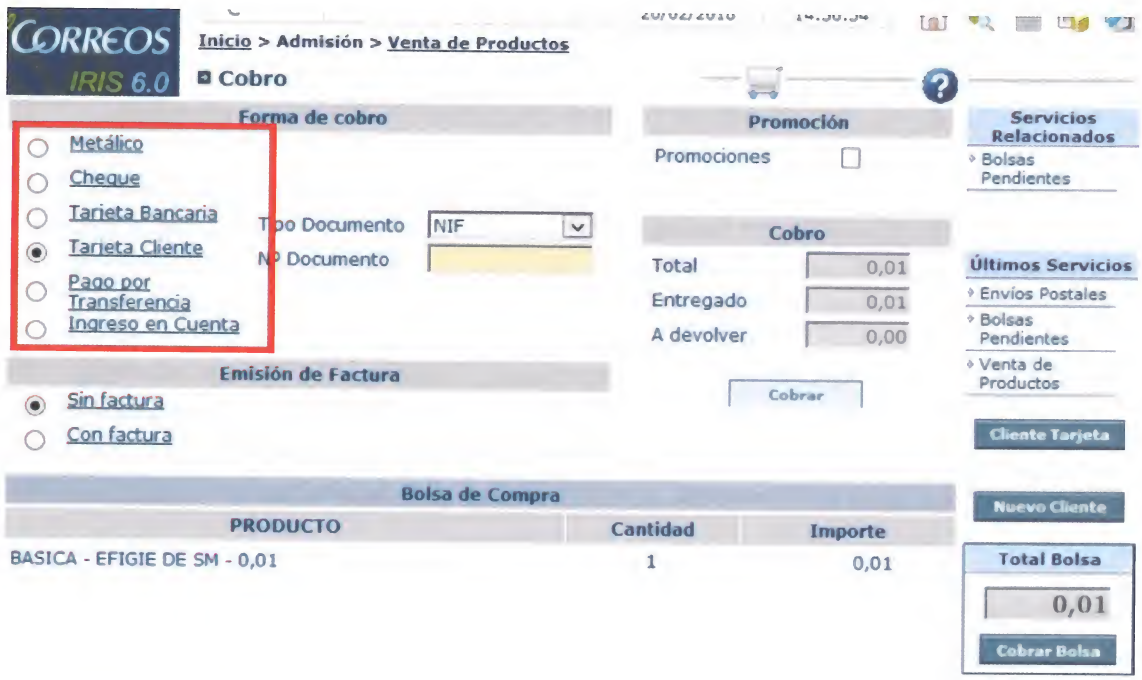
Si al contratar la Tarjeta Más Cerca el cliente no eligió la opción prepago, la forma de cobro “Tarjeta Cliente” no se activará.

Según el horario de atención al público, sin perjuicio de los Servicios Móviles, las oficinas podrán ser:

- **Oficinas con horario completo:** aquellas que prestan servicio de mañana y tarde; con horario de atención al público de 8:30 a 20:30 horas, de lunes a viernes, y sábados de 9:30 a 13:00 horas.
- **Oficinas con horario de mañana:** aquellas que prestan servicio solo de mañana con horario de atención al público de 08.30 a 14.30 horas, de lunes a viernes, y sábados de 9:30 a 13:00 horas.
- **Oficinas de horario restringido:** aquellas que prestan servicio en una jornada inferior a la oficina de horario de mañana.

2. MEDIOS DE PAGO EN OFICINA

Por la venta de productos o prestación de servicios, esto es, "ventas al contado", que se realizan en las oficinas de Correos, se podrán aceptar, única y exclusivamente, los siguientes medios de pago: billetes y moneda metálica de curso legal, transferencia bancaria e ingreso en cuenta, tarjeta de crédito/débito y Tarjeta Más Cerca (tarjeta cliente), con las restricciones y excepciones que Correos establezca en cada momento, en cuanto a productos y servicios a aplicar, importes o restricciones sobre los propios medios de pago.



2.1. Billetes y moneda metálica de curso legal

Con motivo de la entrada en vigor de la Ley 7/2012, de 29 de octubre, de Modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude, no se puede gestionar el cobro en metálico por importe superior a 2.499,99 euros.

o modificar su dirección, salvo en los supuestos de imposibilidad material y sin perjuicio de los derechos de terceros sobre el contenido de los mismos.

Se entiende por **dirección postal** la identificación de los remitentes o de los destinatarios por su nombre y apellidos, si son personas físicas, o por su denominación o razón social si se trata de personas jurídicas o entidades sin personalidad, así como las señas de un domicilio, que contendrán el nombre de la vía y el número de la finca, el número de piso y la letra, si los hubiera, o los datos que se establezcan para la entrega de los envíos en las oficinas de la Red postal.

Todos los envíos admitidos en la red con destino internacional tendrán que llevar únicamente una sola dirección de retorno sita en España, de acuerdo con las disposiciones relativas a los envíos de correspondencia de la UPU. Está terminantemente prohibido admitir y dar curso a envíos postales internacionales de correspondencia que porten una dirección de retorno de un país diferente a la de los signos de franqueo. Si se produce esta circunstancia, se invitará al remitente a que modifique dicha dirección; si no accediera, no se admitirán los envíos, advirtiéndole de que en caso de que los envíos aparezcan en buzones, no serán cursados a destino y se declararán como sobrantes.

07

Según la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, el operador u operadores designados por el Estado para la prestación del Servicio Postal Universal deberá:

- Realizar, al menos, una recogida en los puntos de acceso a la Red postal Pública todos los días laborables, de lunes a viernes, con independencia de la densidad de población e incluso en zonas rurales.
- Disponer de una cobertura adecuada al ámbito territorial para el que haya sido designado y, en particular, asegurar la densidad de puntos de acceso a los servicios postales establecida en el plan de prestación y la accesibilidad a los citados puntos de las personas con discapacidad de cualquier tipo, así como de las personas con movilidad reducida, conforme a lo que se establezca reglamentariamente.
- No denegar la admisión de los envíos cuando éstos reúnan los requisitos reglamentarios y se satisfaga el precio correspondiente.

Se establecen dos modalidades de admisión, en función de si hay contacto directo con los empleados de Correos o no:

- **Admisión personalizada:** referida a envíos que precisen la expedición de recibo justificativo o que por sus dimensiones no sean susceptibles de depósito en los buzones de admisión (amarillos en la vía pública o de las oficinas). La admisión personalizada se llevará a cabo en los Centros de Admisión Masiva, en Oficinas o a través de Servicios Móviles al paso o en un punto de encuentro predefinido.
- **Admisión no personalizada:** referida a envíos que no precisen la expedición de recibo justificativo para su admisión y que, habiendo sido franqueados previamente, sus dimensiones permitan su depósito directo en los buzones.

Parte_01 Admisión: cuestiones generales

1. NORMAS GENERALES

La **admisión** es una de las operaciones del proceso integral del circuito general de la correspondencia (recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega), que consiste en la recepción, por parte del operador postal designado, de los envíos postales que le son confiados por el remitente para la realización del proceso postal integral, haciéndose responsable de los mismos hasta su entrega al destinatario o, en su caso, devolución al remitente.

El operador designado para el Servicio Postal Universal estará obligado, respecto a los servicios que conforman este ámbito, a admitir todo envío postal cuyo depósito se efectúe en la forma que se determina reglamentariamente y siempre que se satisfaga la tarifa o precio correspondiente.

En aquellas poblaciones o núcleos de viviendas no atendidos por una oficina del operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal, la admisión de estos envíos postales podrá hacerse por el personal encargado del reparto domiciliario, al tiempo que realiza éste, a cuyo efecto se informará a los vecinos de estos núcleos del horario habitual de paso de dicho personal.

Las dimensiones máximas y mínimas de los envíos postales admisibles en la Red Postal Pública, que estén dentro del ámbito del Servicio Postal Universal –SPU-, serán las establecidas en las normas que incorporen al Derecho español las aprobadas por la Unión Postal Universal –UPU- (artículo 23.c de la Ley 43/2010).

Si los envíos se presentasen sin embalar o con embalaje inadecuado, se ofrecerá al cliente el sobre o embalaje más adecuado, previo cobro del importe establecido en tarifas. Si el cliente insiste en enviarlo con un embalaje poco adecuado, a pesar de la advertencia, no se admitirá, pues Correos deniega la admisión de los envíos abiertos, sin embalar, insuficientemente protegidos o aquellos cuya forma y contenido conlleven un riesgo de causar daño a las personas o las cosas.

Se entiende por **remitente** la persona física, jurídica o entidad sin personalidad de quien proceden los envíos postales. A efectos de determinar el origen de un envío postal se considera que éste se encuentra en la dirección postal que figure como remite, bien sobre el envío mismo, bien sobre su envoltorio. De no constar la dirección del remitente se entenderá por origen del envío el lugar de residencia del remitente, en el caso de las personas físicas, o su domicilio social, cuando se trate de personas jurídicas.

Los envíos postales serán propiedad del remitente en tanto no lleguen a poder del destinatario, quien podrá, mediante el pago del precio correspondiente, recuperarlos

Tema_07
#Procesos de Admisión

- Hasta un máximo de 50 unidades es un servicio gratuito.
- A partir de 50 unidades una cantidad fija por unidad.

6.12. Improntas publicitarias

Son las inscripciones, textos y/o ilustraciones de carácter publicitario que a modo de matasellos se instalan en las máquinas canceladoras o franqueadoras de Correos, para reflejar hechos u otros temas relevantes, las improntas de los rodillos de propaganda ya forman parte del coleccionismo filatélico.

6.13. Filatelia virtual

Correos pone a disposición de los clientes diversas colecciones filatélicas no disponibles en formato papel, para poder ver los sellos emitidos, con ilustraciones, información, datos técnicos y matasellos, con diversos contenidos concretos relacionados con la cultura, el arte el deporte, etc.

- Colección Filatélica “La otra mirada al sello” (también formato libro a la venta).
- Colección Filatélica “Personajes”.
- Colección Filatélica “Deportes”.
- Colección Filatélica “Valores Cívicos”.

tivos abonarán a Correos el precio de autorización y fabricación del matasellos y el de funcionamiento de la oficina temporal que figuren en las tarifas públicas aprobadas por Correos.

Estos matasellos se comercializan por días y se utilizarán, con carácter general, durante el periodo establecido. Concluido el periodo de utilización, los matasellos estarán a disposición de solicitud de matasellado en la Subdirección de Filatelia hasta su inutilización, que será el último día del mes siguiente del periodo establecido.

- **Matasellos Postales:** aquellos que responden a un concepto global o particular en su temática "generada y emitida por Correos", pueden o no tener fechador. Su impronta, mediante imagen/texto, referencia el concepto seleccionado conjuntamente con el logo y símbolo de Correos. Éstos se clasifican en:

  - **Especiales:** son aquellos autorizados y operados por personal ajeno a Correos, correspondiendo su autorización de uso a la Subdirección de Filatelia. Se utilizarán de forma permanente, bien durante la vigencia de la oficina o instalación o bien mientras Correos lo estime oportuno.

  - **Operativos:** matasellos que se utilizan para obliterar en las oficinas postales. Actualmente se dividen en **Operativos de Oficinas Principales** y **Turísticos.** Se utilizarán de forma permanente, bien durante la vigencia de la oficina o instalación o bien mientras Correos lo estime oportuno.

  - **Primer día de circulación:** los matasellos que conmemoran el Primer Día de Circulación de los sellos. Se utilizarán el primer día de su puesta en circulación, permaneciendo 30 días naturales en las oficinas postales designadas, transcurridos los cuales estarán a disposición para solicitud de matasellado en la Subdirección de Filatelia, hasta su inutilización que será el último día del tercer mes siguiente al de la fecha del primer día de circulación.

  - **Matasellos de presentación**: matasellos correspondientes al día en el que se produce el acto de presentación del sello. Se utilizarán el día de la presentación de la emisión a que se refieren. Concluido el periodo de utilización, los matasellos podrán estar en la oficina postal de referencia al acto de presentación durante 30 días naturales, y estarán a disposición para solicitud de matasellado en la Subdirección de Filatelia hasta su inutilización que será el último día del tercer mes siguiente al día de presentación del sello o al primer día de circulación.

Según se estable en tarifas, la cancelación de sobres conmemorativos u otros soportes análogos con fines filatélicos, a solicitud del interesado y fuera de oficinas temporales:

El coste se estable en tarifas bajo dos conceptos, con dos precios diferentes para las solicitudes de FESFI y ANFIL y otro para las solicitudes realizadas por otras asociaciones o particulares:

- Autorización y funcionamiento durante un día/empleado.
- Por cada día de funcionamiento o empleado adicional.

- **Oficinas postales temporales:** creadas para prestar servicios postales con motivo de acontecimientos de extraordinaria relevancia, en los que, con independencia de que puedan utilizarse matasellos conmemorativos, se prestarán otros servicios comprendidos en el ámbito de Servicio Postal Universal y cualesquiera otros incluidos en el objeto social de Correos.

  En las oficinas postales temporales el servicio se presta con un empleado durante un máximo de ocho horas al día. Y el coste se establece de igual forma que las filatélicas, dos conceptos, con dos precios diferenciados:

  - Autorización y funcionamiento durante un día/empleado.
  - Por cada día de funcionamiento o empleado adicional.

6.11. Servicio de matasellado

El origen de los matasellos responde a la inutilización de los signos de franqueo, pero a lo largo de los años ha adquirido otro valor por su relevante impacto en el coleccionismo filatélico, al representar su impronta una comunicación de grandes acontecimientos culturales y filatélicos, de los valores y de los logros de nuestra sociedad, que refuerza la imagen y presencia del sello de Correos. No pudiendo ser aplicados sobre sellos u otros signos de franqueo que hayan perdido su valor de franqueo.

Actualmente hay dos clases de matasellos:

- **Matasellos Conmemorativos:** son aquellos que responden a un evento, efeméride o acontecimiento "solicitado a Correos por un externo", tanto de forma particular o corporativa por cualquier institución u organismo. Representando en su impronta, mediante imagen/texto, una referencia conmemorativa, la cual es avalada con el logo y símbolo de Correos y una numeración correlativa anual. Este matasello es aprobado y autorizado por Correos y sirve para la obliteración manual en oficinas de Correos temporales o permanentes.

Para la autorización y fabricación de los mismos es necesario contratar el servicio de oficinas postales temporales. Quienes soliciten matasellos conmemora-

Con carácter general cada estuche consta de:

- Una hoja bloque con un sello.
- Una prueba de artista calcográfica de la misma emisión.
- Una moneda conmemorativa.

- **Estuches con monedas**: Correos comercializa productos numismáticos a través del canal Filatelia-Correos, con una selección de monedas que representa alguno de los hitos históricos más trascendentales del año, acuñadas por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda (FNMT-RCM).

6.10. Oficinas temporales

La solicitud, autorización, instalación y funcionamiento de oficinas temporales, realizadas por asociaciones filatélicas (FESOFI, ANFIL) o por otras asociaciones o particulares, comprende:

- **Oficinas filatélicas:** oficinas postales temporales, creadas para la utilización de matasellos conmemorativos y que prestarán únicamente los servicios de matasellado, venta de productos y admisión y curso de correspondencia ordinaria. El servicio se prestará mediante un empleado de Correos durante un máximo de tres horas continuadas por día.

Los textos son bilingües español/inglés, y se ha querido reflejar en los diseños de TUSELLO y matasellos la gran riqueza arquitectónica de estilos románicos y góticos presentes en estos lugares, la credencial incluye:

- 14 sellos personalizados “TUSELLO”.
- 14 matasellos turísticos.
- 1 sello emitidito el 24/04/2016 “Camino de Santiago”.
- 1 matasellos especial bicolor, como culminación del camino.

Otra opción es adquirir la credencial en las oficinas de Correos ubicadas en las localidades de la ruta, esta credencial se adquiere sin los matasellos. Y así el peregrino puede ir estampando los matasellos turísticos a su paso por las oficinas postales de esas mismas catorce localidades.

6.8. Aerogramas

Pliegos de papel con el sello impreso que una vez escritos se doblan con forma de sobre y sirven para realizar envíos por correo aéreo. El último emitido por España se puso en circulación en 2002.

6.9. Filatelia y Numismática

- **Estuches sellos, pruebas de artista y monedas oficiales**: para los coleccionistas de filatelia y numismáticas, se comercializan estos productos compuestos por elementos filatélicos más numismáticos de un tema especial de relevancia social y artística. Presentados en estuches, dípticos, trípticos, etc., de gran calidad.

con el nombre de otras tantas etapas: Burgos, Carrión de los Condes, Astorga, Sarria y Santiago de Compostela.

Con el objetivo de promover los matasellos turísticos en estas oficinas, Correos ha diseñado también un matasello especial para las de las cinco localidades cuyo nombre aparece en los sellos. Así, los peregrinos y ciudadanos que lo deseen podrán cancelar sus envíos postales con esta impronta, igualmente personalizada, del punto donde se encuentran.

Por otra parte, las 24.000 tarjetas postales presentan en el reverso unos espacios libres que, además de servir para escribir como en una simple postal más, se pueden utilizar para que, tanto los peregrinos como filatélicos o turistas en general, peguen sus sellos y obtengan la colección de cinco matasellos turísticos al paso por estas cinco ciudades, obteniendo así su ***Compostela Filatélica***.

- **Credencial Filatélica del Peregrino:** Correos ha creado la Credencial Filatélica del Camino de Santiago en 2017, como un recuerdo muy especial para quienes hacen la peregrinación o para aquellos que, aun no haciéndola, desean tener presente esta ruta que lleva a Santiago y que durante siglos ha sido y sigue siendo transitada por personas de toda índole y condición.

  Documento filatélico que no sustituye a la credencial expedida por la Catedral de Santiago o las Asociaciones de amigos del Camino para obtener la Compostela (que también se puede sellar en las oficinas de Correos).

  La ruta que se propone desde Correos es el Camino francés que consta de 37 etapas con un total de 940 km, el Camino filatélico abarca 14 etapas filatélicas de lugares emblemáticos enmarcados dentro de dicho camino, atravesando cuatro Comunidades Autónomas (Navarra, La Rioja, Castilla y León y Galicia), dando un total de catorce paradas obligadas: Roncesvalles; Puente la Reina; Nájera; Santo Domingo de la Calzada; San Juan de Ortega; Burgos; Frómista; Carrión de los Condes; León; Astorga; Ponferrada; O Cebreiro; Sarria; Santiago de Compostela.

mite marcar el franqueo con las tarifas A, A2, B y C, recuperando, tras 10 años, la emisión de las estampillas de franqueo.

El Punto Filatélico ATM se inauguró en la Feria Nacional del Sello, Plaza Mayor 2016 de Madrid, y dejándose fija en el vestíbulo del CCP Chamartín donde puede ser utilizado por el público en general.

Con independencia del abono anual para todas las etiquetas ATM que se emitan a partir de 2017, cualquier persona puede adquirir las etiquetas emitidas a lo largo del año, aunque no acuda a una feria o al CCP Chamartín, haciendo un pedido a *pedidos.atm@correos.com* por un importe superior a 200 euros más gastos de envío.

Tanto para autoservicio, como para pedidos esporádicos, existen seis modalidades de expedición de la máquina:

- Tira de 4 etiquetas de un mismo modelo, con posibilidad de:
  - Las cuatro tarifas (A, A2, B, C).
  - Cuatro etiquetas de una sola tarifa.
- Etiquetas individuales, con cualquiera de las cuatro tarifas y por el número de etiquetas que se desee.

6.7. Filatelia para el Camino de Santiago

- **Matasellos turísticos y Tarjetas postales para el camino de Santiago:** Correos, desde mayo de 2014, lanzó una serie de 24.000 tarjetas postales con dos imágenes diferentes alusivas al Camino de Santiago para comercializar en las oficinas que hay a lo largo del 'Camino' y un matasellos especial para cinco de ellas. Las postales están prefranqueadas con dos modelos de sellos personalizados adhesivos de tarifa A, uno genérico del Camino de Santiago y otros cinco

Cada una de las carpetas emitidas contiene 5 grabados (tamaño 23x28 cm) de gran calidad, realizados mediante láser aplicando la técnica a buril sobre plancha de níquel, con un folleto con la ficha técnica de cada grabado, así como una descripción relativa a la filatelia que reproducen los sellos y los diversos temas.

6.5. Pruebas de artista

Las pruebas filatélicas o pruebas de artista son piezas únicas por su tirada limitada, su excepcional tratamiento y valor estético. Son impresiones calcográficas realizadas antes del proceso de impresión de algunos sellos que permite al grabador comprobar la exactitud del grabado y cuándo es considerado de alta calidad; se lleva a cabo una tirada reducida; aunque no son válidas para el franqueo poseen un alto valor filatélico, al ser muy valoradas por los coleccionistas filatélicos como una variedad del sello.

En los últimos años, Correos ha añadido una mayor exclusividad a las mismas incorporando a la prueba la reproducción del motivo del sello en oro, plata o bronce.

6.6. Etiquetas

Las estampillas de franqueo o etiquetas adhesivas de España o de Andorra que emitían los distribuidores automáticos de ATM (sellos de valor variable), desde la primera impresión en papel engomado-fosforescente (FRAMA) a las últimas en papel térmico-autoadhesivo-fosforescente (balanzas franqueadoras EPELSA), con una impresión indeleble de alta calidad, desde el año 1989 hasta el año 2006, eran elementos de coleccionismo filatélico en nuestro ámbito nacional, como ocurre en números países de nuestro entorno (Francia, Bélgica, Portugal, Noruega...) y que Correos dejó de ofrecer en 2006 al retirarse las máquinas Epelsa.

Después de 10 años, Correos recupera la emisión de etiquetas, tras la adquisición en 2016 de un dispensador de etiquetas de papel térmico autoadhesivas que per-

Se comercializan con o sin sellos ya montados, y actualmente contemplan un espacio reservado para poder colocar las Pruebas de Artista.

Ahora Correos admite la opción de personalizar las sobrecubiertas de estos Libros de emisiones anuales, para que puedan constituir un recuerdo original y diferente del año que se quiera revivir, con los acontecimientos personales a recordar, como nacimiento, comunión, boda, jubilación, etc.

- **Libros temáticos con sellos**: publicaciones de libros con sellos ilustrados cuyo contenido trata un tema afín a la divulgación cultural de los sellos: la cultura, el arte, el deporte, la arquitectura, etc.

- **Carpetas temáticas con sellos**: recogen un conjunto de sellos, ya emitidos por Correos a lo largo del tiempo, en relación con un asunto concreto, con la función de divulgar los valores del sello. Como la realizada con la serie "Mi Tierra" relativa a la divulgación de la cultura, personajes, monumentos, fauna, etc., propias de cada una de las regiones que componen el territorio español.

- **Carpetas de Grabados**: contienen reproducciones de sellos emitidos con anterioridad, referidos a un tema determinado y realizados mediante distintas técnicas de grabado.

Estas tarjetas pueden llevar impreso el franqueo expresado con un valor monetario (euros) o con letras con validez temporal ilimitada. Con tarifa diferenciada en función de los siguientes tramos de peso o ámbito de destino.

- Tarjeta con franqueo nacional (normalizado < 20 g) Tarifa A.
- Tarjeta con franqueo nacional (de 20-50 g o no normalizado) Tarifa A2.
- Tarjeta con franqueo internacional para Europa (normalizado < 20 g) Tarifa B.
- Tarjeta con franqueo internacional para resto del mundo (normalizado < 20 g) Tarifa C.

6.3. Sobres Primer Día de Circulación

El abono a los Sobres Primer Día de Circulación de España o de Andorra incluye un sobre ilustrado en el anverso con un motivo alusivo de la emisión, con el sello o sellos de la serie correspondiente, e inutilizados con el matasellos conmemorativo del primer día de circulación.

Los Sobres Primer Día de Circulación se pueden adquirir sin sellos, para posteriormente adherir los sellos y estampar el matasellos de primer día de circulación, existen cuatro modelos reflejados en tarifas:

- Tamaño pequeño (170 x 105 mm).
- Tamaño mediano (229 x 162 mm).
- Tamaño grande (250 x 190 mm).
- Tamaños superiores.

6.4. Libros, Carpetas, Grabados

- **Libro de emisiones anuales "Valores en el Tiempo":** libro con todos los sellos de España y del correo español de Andorra emitidos cada año, ilustrado y encuadernado con una lujosa presentación, que incluye un completo soporte gráfico y documental, la reproducción del matasellos de Primer Día y una completa información sobre las características de cada emisión, y con los filostuches para montar los sellos.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. se ha sumado a la promoción de la Marca España con la emisión de una serie de siete sellos, que exponen diversos aspectos de nuestro país relacionados con las letras que forman la palabra España, la primera emisión recoge el logotipo de la Marca España:

- **"E"** Empresa;
- **"S"** Sol y turismo;
- **"P"** Patrimonio material e inmaterial;
- **"A"** Arte;
- **"Ñ"** Lengua y
- **"A"** Avance, I+D+i hacia el futuro.

- **Carné:** una forma de presentación de los sellos en pequeños bloques u hojas, con unas tapas o envases protectores, que facilitan tanto su conservación como su venta en máquinas expendedoras.

6.2. Tarjetas prefranqueadas

Son postales convencionales con una imagen que suele tener relación con temas filatélicos o del Correo, llevan el sello impreso, no adherido. Pueden depositarse en cualquier buzón de Correos ya que llevan el franqueo incorporado.

Tarjeta del correo - Castillos. Castillo de Cuéllar. Segovia - 2017 - Tarj
Modificación: A1 (CMYK) - R1(CMYK)
Fecha: 14-01-17
RCC: 54826

Nombre: Tarjeta del correo - NUMISMÁTICA 2016 - 2 €
Modificación: A2 (CMYK)-R1 (CMYK)
Formato: 160x99.6 mm
Fecha: 15-06-16
RCC: 51069

- **Hojas bloque:** una superficie de papel ilustrada en la que aparecen uno o más sellos, con su correspondiente valor de franqueo, diferentes medidas y sistemas de impresión. Supone una forma acertada de aglutinar sellos de un mismo tema y es la alternativa para mostrar personajes vivos en el entorno del sello. Algunas de estas hojas se editan como Emisiones Conjuntas con otros países.

- **Minipliego:** contiene varios sellos conmemorativos de España o Andorra, en una pequeña hoja en cuyos márgenes se integran motivos de la emisión.

- **Pliegos Premium:** se trata de un nuevo concepto en la presentación de las emisiones de sellos, formando piezas singulares, que enriquecen la variedad, originalidad y calidad de las emisiones filatélicas.

  En los formatos Pliegos Premium se incluyen entre 12 y 20 sellos con diseño e impresión singular. Los motivos e ilustraciones abarcan la totalidad del pliego, incluyendo citas literarias o textos descriptivos, alusivos a la temática de los mismos, que ayuden en la faceta cultural de la filatelia.

  El lanzamiento de este formato se producía el 6 de febrero 2014 con la serie "Arquitectura Rural", cuyo objetivo era difundir las construcciones de diferentes zonas de España, resaltando su originalidad y tipismo que vemos reflejados en el molino manchego, el hórreo asturiano y la barraca valenciana.